

Annual Report 2009/2010



Office of the Ombudsman
New Brunswick

2009/2010 Annual Report

Published by:

Office of the Ombudsman and Child and Youth Advocate
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

February 2010

ISBN 978-1-55471-498-8

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

February 1, 2011

Ms. Loredana Catalli Sonier

Clerk

Legislative Assembly

Province of New Brunswick

Fredericton, NB

Madam:

Pursuant to Subsection 25(1) of the *Ombudsman Act* and Section 36 of the *Civil Service Act*, I have the honour to present the Forty-second Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2009 to March 31, 2010.

Respectfully submitted,



Bernard Richard

Ombudsman

To Reach the Ombudsman

Write:

Office of the Ombudsman
P.O. Box 6000
548 York Street
Fredericton, NB
E3B 5H1

Telephone:

(506) 453-2789
1 (888) 465-1100 (Toll free)

Fax:

(506) 453-5599

E-mail:

nbombud@gnb.ca

In Person:

For appointment
Telephone: (506) 453-2789
Toll free: 1 (888) 465-1100

Website:

www.gnb.ca Keyword: Ombudsman

Table of Contents

FROM THE OMBUDSMAN	4
STATUTORY RESPONSIBILITIES	6
GOALS: OFFICE OF THE OMBUDSMAN	6
THE OMBUDSMAN	7
PERFORMANCE INDICATORS	8
CASE SUMMARIES	9
AWARDS	11
EVENTS AND SPEAKING ENGAGEMENTS	12
FINANCIAL INFORMATION	14
EMPLOYEES	14
OMBUDSMAN ACT	15
CORRECTIONAL INSTITUTIONS	16
CIVIL SERVICE ACT	17
RIGHT TO INFORMATION ACT	19
PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT	21
CHANGES TO THE RIGHT TO INFORMATION AND PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACTS	23
2009/2010 STATISTICS	25
TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT	26
STATISTICS TABLE 2009/2010	36
CHARTS	37



From the Ombudsman

In an attempt to further improve the clarity of our reporting to New Brunswick citizens, I have decided to publish separate annual reports for the Ombudsman and the Child and Youth Advocate responsibilities of my office. The 2009-2010 fiscal year will mark the first time this has happened. This approach will highlight how much of our resources and focus we have chosen to invest in children's issues.

Ombudsman

The bulk of the individual complaints that come to our office arrive under the *Ombudsman Act*. In 2009-2010, 2,868 of our 3,325 complaints were dealt with in my role as Ombudsman. Most of the others related to child advocacy while the remainder pertained to access to information, the protection of privacy and *Civil Service Act* issues.

As usual, the Ombudsman complaints spanned the broad range of government services, from prison conditions to road conditions, from income assistance to injured workers, and from family court services to mental health issues. We have certainly noticed that a growing number of complainants are difficult to deal with for a variety of reasons; many have difficulty accepting that we are limited in our work by the legislation that guides us. We cannot review police work, disbar lawyers or remove judges from the bench, although we have been asked to do precisely these things.

My biggest concern is our continued lack of authority to examine complaints that relate to nursing homes and special care homes. While I first wrote about this in my very first annual report, legislators have so far not deemed it advisable to expand our jurisdiction to include this most vulnerable group of citizens.

Civil Service Act

Changes to the *Civil Service Act* in December 2009 caught our attention and are a cause for some concern. Since then, persons who are unsuccessful in competitions for government positions can only come to the Ombudsman if they are alleging favoritism. As well, the Ombudsman no longer has general authority to make inquiries and recommendations under the *Civil Service Act*. These changes, in effect, make it easier for government to appoint people to positions without the need for competitions, harder for anyone to contest these appointments and more difficult for the Ombudsman to investigate any allegations on his own initiative.

Right to Information and Privacy

It was very encouraging during the past fiscal year to note the legislative developments which occurred in relation to the right to information and privacy laws in New Brunswick. A new independent commissioner's office will give the new legislation the dedicated resources and expertise required to better promote and protect the rights of all New Brunswickers in this area. The number of matters to be dealt with is sure to grow as doctors, pharmacists and other health professionals become "custodians" under the health privacy legislation. Some 98 inquiries and complaints came our way over the past year in this area of jurisdiction.

Child and Youth Advocacy

As has been the case every year since 2006, our main focus in 2009-2010 has been children. The concerns brought to our attention vary greatly in this regard, including children in need of protection, youth dealing with mental health issues or behaviour disorders, youth dealing with the criminal justice system and special needs students in our schools. Very often there is a combination of factors and government departments involved with a variety of officials and service providers. While these situations are rarely easy for us to deal with, they are on most occasions absolutely frustrating for parents.

It is with this in mind that we undertook work on a number of systemic investigations in 2009-2010.

1. **Protection of Vulnerable Newborn Children: A Holistic Approach** was published in September, 2009. It followed the tragic death of a newborn baby in the St. Stephen area, one of a few similar deaths in the previous two years...far too many. The report contains six recommendations that would improve services for at-risk mothers.
2. **There Ought to be a Law** was published in November 2009. It examines the risks faced by children online, both from commercial and sexual exploitation. Though it was prepared by our office, it is the result of the efforts of a Working Group of Canadian Privacy Commissioners and Child and Youth Advocates.
3. In late November, 2009 we published our second annual State of our Children and Youth report, **A Clearer Picture: A statistical backgrounder to the 2009 State of our Children and Youth Address**. This year's report provides statistics on youth issues such as neonatal deaths, child welfare, child poverty, youth justice and education results. This year's report paid particular attention to Canada's commitments (and New Brunswick's obligations) under the UN Convention on the Rights of the Child on the occasion of the 20th anniversary of its adoption.
4. Lastly, in February 2010 we published **Hand-in-Hand: A Review of First Nations Child Welfare in New Brunswick**. It is a review of First Nations child welfare and the significant challenges faced by First Nations children. Much has been written and said about this report and it remains at year end an area of considerable activity for our office. The **Hand-in-Hand** review actually marked the first time a government requested our office to conduct an arm's length examination of an issue with which it was confronted. This in itself is a remarkable development and one that bodes well for the future of the Ombudsman and Child and Youth Advocate mandates.

As always, I remain thankful for the capable and dedicated members of my staff who allow us to cover so much systemic ground while dealing with over 3,000 individual complaints every year.



Bernard Richard
Ombudsman



Statutory Responsibilities

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the *Ombudsman Act*, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under six Statutes.

1. Ombudsman Act
2. Civil Service Act
3. Right to Information Act
4. Archives Act
5. Protection of Personal Information Act
6. Child and Youth Advocate Act

Goals: Office of the Ombudsman

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.
2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.
3. To review policies, procedures, legislation and regulations to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend changes to improve administrative practices.
4. To initiate reviews and investigations on the Ombudsman's own motion, when appropriate, to ensure fairness in the delivery of public services to every New Brunswick resident.

The Ombudsman

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The *Ombudsman Act* provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the *Act*, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the *Ombudsman Act*.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do not have authority to investigate complaints concerning:

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

Statutory Responsibilities

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the *Ombudsman Act*, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under six Statutes.

1. Ombudsman Act
2. Civil Service Act
3. Right to Information Act
4. Archives Act
5. Protection of Personal Information Act
6. Child and Youth Advocate Act

Goals: Office of the Ombudsman

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.
2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.
3. To review policies, procedures, legislation and regulations to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend changes to improve administrative practices.
4. To initiate reviews and investigations on the Ombudsman's own motion, when appropriate, to ensure fairness in the delivery of public services to every New Brunswick resident.

The Ombudsman

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The *Ombudsman Act* provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the *Act*, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the *Ombudsman Act*.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do not have authority to investigate complaints concerning:

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

Performance Indicators

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

Indicator

The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the *Ombudsman Act*, the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Result

Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator

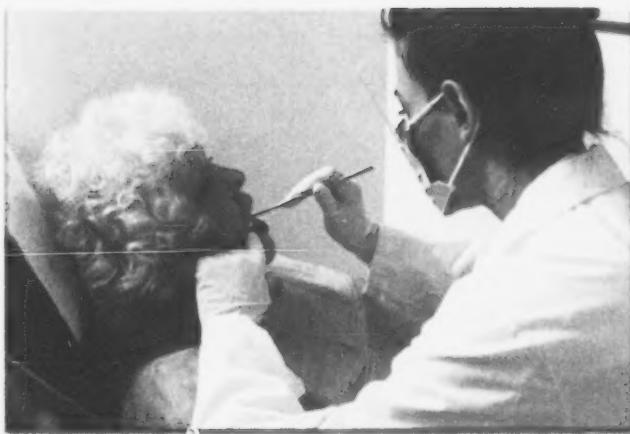
The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements (such as a centralized intake system, office automation, a more informal resolution process and a revised case management system); annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.

Result

The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received remains at approximately 90% for 2009/2010.

Case Summaries

Brace up!



A woman was told by her doctor that she required braces prior to undergoing surgery to treat a temporomandibular joint disorder. As a recipient of income assistance, the client approached her worker for financial assistance with the cost of the braces but was told that it was not a benefit to which she was entitled. The woman called our office but our investigator received the same information when they contacted Department of Social Development

officials. However, the investigator discovered that this policy appeared to be in conflict with the relevant Act and Regulations. After this was pointed out in a letter to the Deputy Minister of Social Development, the Department decided to provide the benefit to our client.

The Grandfather Clause

In October 2006, the collective agreement with CUPE Local 1253 was ratified, establishing that only applicants with a high school diploma or a GED would be eligible for full-time positions with the school districts. However, a grandfather clause was included for people who already had permanent positions with the school districts. The clause could also be extended to casual employees doing supply work.

In May 2008, the Office of the Ombudsman received some complaints alleging that supply custodians and supply bus drivers who did not have a high school diploma or a GED were not being treated fairly by one of the school districts regarding medium- and short-term supply work and open competitions for permanent positions.

Our office contacted the school district in question and confirmed that a high school diploma or a GED was required to apply for full-time positions and long-term supply work. When we



Performance Indicators

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the *Ombudsman Act*, the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Result

Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.

Providing service in an effective and efficient manner

The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements (such as a centralized intake system, office automation, a more informal resolution process and a revised case management system); annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.

Result

The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received remains at approximately 90% for 2009/2010.

Case Summaries



A woman was told by her doctor that she required braces prior to undergoing surgery to treat a temporomandibular joint disorder. As a recipient of income assistance, the client approached her worker for financial assistance with the cost of the braces but was told that it was not a benefit to which she was entitled. The woman called our office but our investigator received the same information when they contacted Department of Social Development

officials. However, the investigator discovered that this policy appeared to be in conflict with the relevant Act and Regulations. After this was pointed out in a letter to the Deputy Minister of Social Development, the Department decided to provide the benefit to our client.

In October 2006, the collective agreement with CUPE Local 1253 was ratified, establishing that only applicants with a high school diploma or a GED would be eligible for full-time positions with the school districts. However, a grandfather clause was included for people who already had permanent positions with the school districts. The clause could also be extended to casual employees doing supply work.

In May 2008, the Office of the Ombudsman received some complaints alleging that supply custodians and supply bus drivers who did not have a high school diploma or a GED were not being treated fairly by one of the school districts regarding medium- and short-term supply work and open competitions for permanent positions.

Our office contacted the school district in question and confirmed that a high school diploma or a GED was required to apply for full-time positions and long-term supply work. When we



contacted other school districts, we were informed that they had implemented the grandfather clause for all of their supply employees, regardless of whether or not they had a high school diploma or a GED.

The Department of Education confirmed to us that the grandfather clause had been implemented by all school districts except one. Consequently, to ensure that the standards are the same in all school districts and to demonstrate fair treatment of all casual workers employed by the school districts before the new collective agreement, our Office made the following recommendation:

The Office of the Ombudsman recommends that persons who do not have a high school diploma or a GED but were already working as supply custodians prior to the October 2006 agreement be treated the same as persons who do have a high school diploma or a GED for the purpose of doing short- and long-term supply work and that they be able to apply for permanent positions.

The Department informed us on March 18, 2010 that the school district had adopted our recommendation for supply custodians and supply school bus drivers.

Adding Insult to Injury

A man contacted our office with concerns about a series of administrative decisions and procedural actions taken by WorkSafeNB personnel in the management of his file. After suffering a work-related injury several years ago, the client filed a claim with the (then) Workplace Health, Safety and Compensation Commission. Although the claim was initially accepted, there were ongoing disagreements between the client and WorkSafeNB regarding a pre-existing medical condition.

Our client successfully brought several contentious matters before the Appeals Tribunal. However, despite evidence brought forward by the appellant and orders issued by the Appeals Tribunal, our client continued to have his benefits cancelled or claims disallowed as a result of what appeared to be an overly discretionary and arbitrary interpretation and application of the relevant statutory provisions as well as the applicable policies.

Our office conducted a lengthy and thorough investigation of this complaint. We requested that WorksafeNB follow through on the Appeals Tribunal's suggestion of granting an independent functional capacity assessment and transfer the client's file to a new case manager, which they did. Our client was very pleased with this result.



Awards

Civil Service Excellence Awards

Mr. Richard presented awards of excellence to three civil servants who have demonstrated that they consistently strive to find ways to solve problems and provide better service to the public. The recipients were Mike Guravich of Fredericton, Department of Justice, Aline Barnett of Minto, New Brunswick Human Rights Commission, and Judy Spencer of Moncton, who works in the mental health branch of the Department of Health.

The criteria for the awards are: providing exceptional responsiveness and co-operation during the complaint-resolution process; consistently demonstrating the values of administrative fairness and accountability; demonstrating leadership in informal problem-solving and helping ensure the efficient resolution of complaints; and encouraging the application of systemic and system-wide problem-solving.

The Civil Service Excellence awards were created by Mr. Richard in 2007 to mark the 40th anniversary of the Office of the Ombudsman in New Brunswick. The 2009 awards were handed out in October in a ceremony in the foyer of the Centennial Building in Fredericton.



Ombudsman Bernard Richard with the award recipients: Aline Barnett of Minto, New Brunswick Human Rights Commission; Judy Spencer of Moncton, Department of Health; and Mike Guravich of Fredericton, Department of Justice.



Events and Speaking Engagements

This fiscal year the Ombudsman made presentations at the following events and conferences:

Presentation	Conference	Date and Location
Keynote Speaker	Annual Community Partnership Conference	May 12, 2009 Moncton, NB
Presentation	Standing Committee of the House of Commons on Human Resources, Skills and Social Development and the Status of Persons with Disabilities (HUMA)	May 12, 2009 Moncton, NB
Guest Speaker regarding our Roles and Mandates	John Howard Society of New Brunswick Annual Meeting	June 11, 2009 Saint John, NB
Presentation	Atelier de Bamako sur l'établissement d'institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant (Unicef & OIF)	June 20 – 25, 2009 Bamako, Mali
Presentation	NBCC Early Childhood programme Native graduates	July 9, 2009 Fredericton, NB
Presenting on our roles and mandates Event	Supervisors of Child Welfare Program at Social Development in Saint John	September 11, 2009 Saint John, NB
	First Nations Child Welfare Symposium	September 29 & 30, 2009 Fredericton, NB
Speaker	Provincial Caring Partnerships Committee (event concerning youth affected by domestic violence)	October 6, 2009 Fredericton, NB
Event	Ombudsman Public Service Excellence Awards	October 13, 2009 Fredericton, NB
Presentation	École Sainte-Anne High School (Fairness Week)	October 14, 2009 Fredericton, NB
Presentation	Leo Hayes High School (Fairness Week)	October 14, 2009 Fredericton, NB
Presentation on Youth Mental Health	The 4 th Annual Addiction and Mental Health Services Conference	October 29, 2009 Edmundston, NB
Presentation	Business Community Anti-Poverty Initiative	November 3, 2009 Saint John, NB
Panel on the Ashley Smith Case	National Judicial Institute Conference	November 5, 2009 Ottawa, ON
Panel on UN Convention on Rights of the Child	(Canadian Coalition for the Rights of the Child)	November 18, 2009 Ottawa, ON
Presentation on Children's Internet Privacy Event	International Conference on Child Rights hosted by the University of Ottawa	November 19, 2009 Ottawa, ON
	State of our Children and Youth Address 2009	November 20, 2009 Fredericton, NB
Presentation on our Roles and Mandates Event	PEI John Howard Society	November 23, 2009 Charlottetown, PEI
	Announcement of Law Reform Task Force on Children's Privacy	December 4, 2009 Fredericton, NB
Presentation	Aboriginal Dialogue Committee Meeting (Federal Government Officials)	December 21, 2009 Moncton, NB
Presentation	Brazil Conference on the Canadian Ombudsman Model	January 18 – 25, 2010 Brazil
Presentation on our review of First Nations child welfare in NB	Union of New Brunswick Indians (UNBI)	January 27, 2010 Dieppe, NB

Presentation	University of New Brunswick	February 10, 2010
Event	Release of Hand-in-Hand Report NB Legislature	Fredericton, NB February 24, 2010
Presentation on the Hand-in-Hand Report	University of Moncton	Fredericton, NB March 8, 2010
Presentation on Children with Special Needs	Department of Education	Moncton, NB March 10, 2010
Presentation	UNB Law School (Career Day)	Fredericton, NB March 11, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	Fredericton, NB March 16, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	Moncton, NB March 19, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	Fredericton, NB March 30, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	Campbellton, NB March 31, 2010
		Grand-Sault, NB

This fiscal year the Ombudsman attended the following events:

Meeting	Date	Location
CCPO Annual Meeting	May 6 – 8, 2009	Quebec, QC
Federal Justice Canada officials – Youth Mental Court	May 15, 2009	Ottawa, ON
National meeting to discuss Protecting Children's Online Privacy	May 20 – 21, 2009	Fredericton, NB
MMFF Award	May 26, 2009	Fredericton, NB
New Brunswick Association for Community Living Luncheon	June 3, 2009	Fredericton, NB
Bar Admission Banquet	June 17, 2009	Fredericton, NB
Youth Consultation session with Mental Health Commission of Canada	September 11, 2009	Moncton, NB
Congrès AOMF	September 6 – 10, 2009	Quebec, QC
2009 CCPCYA Conference	September 21 – 23, 2009	Saskatoon, SK
NB Business Hall of Fame Dinner	October 20, 2009	Moncton, NB
AGM of the Canadian Coalition on Child Rights	November 18, 2009	Ottawa, ON
New Brunswick's World AIDS Day Breakfast	December 1, 2009	Fredericton, NB
Reception for Dr. Aurèle Schofield	December 4, 2009	Moncton, NB
Justice Canada (Meeting on Youth Bail and Pre-Trial Detention)	March 5, 2010	University of Toronto, Toronto, ON
Working Lunch Presentation on Conflict of Interest (Justice Ryan)	March 11, 2010	Fredericton, NB
W.C. Desmond Pacey Memorial Lecture: Chief Noah Augustine	March 17, 2010	Fredericton, NB
NGO Meeting on First Nations	March 25, 2010	Montreal, QC



Events and Speaking Engagements

This fiscal year the Ombudsman made presentations at the following events and conferences:

Presentation	Conference	Date and Location
Keynote Speaker	Annual Community Partnership Conference	May 12, 2009
Presentation	Standing Committee of the House of Commons on Human Resources, Skills and Social Development and the Status of Persons with Disabilities (HUMA)	Moncton, NB
Guest Speaker regarding our Roles and Mandates Presentation	John Howard Society of New Brunswick Annual Meeting Atelier de Bamako sur l'établissement d'institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant (Unicef & OIF)	May 12, 2009 Moncton, NB June 11, 2009 Saint John, NB June 20 – 25, 2009 Bamako, Mali
Presentation	NBCC Early Childhood programme Native graduates	July 9, 2009
Presenting on our roles and mandates Event	Supervisors of Child Welfare Program at Social Development in Saint John First Nations Child Welfare Symposium	Fredericton, NB September 11, 2009 Saint John, NB September 29 & 30, 2009 Fredericton, NB
Speaker	Provincial Caring Partnerships Committee (event concerning youth affected by domestic violence) Ombudsman Public Service Excellence Awards	October 6, 2009 Fredericton, NB
Event		October 13, 2009
Presentation	École Sainte-Anne High School (Fairness Week)	Fredericton, NB
Presentation	Leo Hayes High School (Fairness Week)	October 14, 2009
Presentation on Youth Mental Health	The 4 th Annual Addiction and Mental Health Services Conference	Fredericton, NB October 29, 2009
Presentation	Business Community Anti-Poverty Initiative	Edmundston, NB November 3, 2009
Panel on the Ashley Smith Case	National Judicial Institute Conference	Saint John, NB November 5, 2009
Panel on UN Convention on Rights of the Child	(Canadian Coalition for the Rights of the Child)	Ottawa, ON November 18, 2009
Presentation on Children's Internet Privacy Event	International Conference on Child Rights hosted by the University of Ottawa State of our Children and Youth Address 2009	Ottawa, ON November 19, 2009
Presentation on our Roles and Mandates Event	PEI John Howard Society	Fredericton, NB November 20, 2009
Presentation	Announcement of Law Reform Task Force on Children's Privacy	Charlottetown, PEI December 4, 2009
Presentation	Aboriginal Dialogue Committee Meeting (Federal Government Officials)	Fredericton, NB December 21, 2009
Presentation	Brazil Conference on the Canadian Ombudsman Model	Moncton, NB January 18 – 25, 2010
Presentation on our review of First Nations child welfare in NB	Union of New Brunswick Indians (UNBI)	Brazil January 27, 2010
		Dieppe, NB

Presentation	University of New Brunswick	February 10, 2010
Event	Release of Hand-in-Hand Report NB Legislature	February 24, 2010
Presentation on the Hand-in-Hand Report	University of Moncton	March 8, 2010
Presentation on Children with Special Needs	Department of Education	March 10, 2010
Presentation	UNB Law School (Career Day)	March 11, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	March 16, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	March 19, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	March 30, 2010
Presentation	NBASW Lunch and Learn	March 31, 2010

This fiscal year the Ombudsman attended the following events:

Meeting	Date	Location
CCPO Annual Meeting	May 6 – 8, 2009	Quebec, QC
Federal Justice Canada officials – Youth Mental Court	May 15, 2009	Ottawa, ON
National meeting to discuss Protecting Children's Online Privacy	May 20 – 21, 2009	Fredericton, NB
MMFF Award	May 26, 2009	Fredericton, NB
New Brunswick Association for Community Living Luncheon	June 3, 2009	Fredericton, NB
Bar Admission Banquet	June 17, 2009	Fredericton, NB
Youth Consultation session with Mental Health Commission of Canada	September 11, 2009	Moncton, NB
Congrès AOMF	September 6 – 10, 2009	Quebec, QC
2009 CCPCYA Conference	September 21 – 23, 2009	Saskatoon, SK
NB Business Hall of Fame Dinner	October 20, 2009	Moncton, NB
AGM of the Canadian Coalition on Child Rights	November 18, 2009	Ottawa, ON
New Brunswick's World AIDS Day Breakfast	December 1, 2009	Fredericton, NB
Reception for Dr. Aurèle Schofield	December 4, 2009	Moncton, NB
Justice Canada (Meeting on Youth Bail and Pre-Trial Detention)	March 5, 2010	University of Toronto, Toronto, ON
Working Lunch Presentation on Conflict of Interest (Justice Ryan)	March 11, 2010	Fredericton, NB
W.C. Desmond Pacey Memorial Lecture: Chief Noah Augustine	March 17, 2010	Fredericton, NB
NGO Meeting on First Nations	March 25, 2010	Montreal, QC



Financial Information

	Budget	Actual
Wages and Benefits	\$1,279,400	\$1,420,945
Other Services	\$243,000	\$175,774
Materials and Supplies	\$30,500	\$23,408
Property and Equipment	\$26,100	\$19,388
Contributions and Grants	\$0	\$0
Total	\$1,679,000	\$1,639,624

Employees

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Investigator
Basque, Lyne	Investigator
Bourque, Annette ⁺	Clinical Director
Cantin, Francine ⁺	Clinical Director
Cronkhite, Amy	Administrative Assistant
Daigle, Jennifer	Investigator
Dickison, Julie	Executive Secretary
Doyle, Anne	Investigator/Social Worker
Gilliland, Steve	Executive Director
Guthrie, Janel	Administrative Assistant
Hébert, Sylvie	Investigator/Social Worker
Jardine, Kathryn	Investigator/Legal Officer
LeBlanc, Mélanie	Investigator/Social Worker
Levert, François	Investigator/Legal Officer
Levesque, Marie-Josée [*]	Investigator
Murray, Jennifer [*]	Investigator/Legal Officer
Richard, Bernard	Ombudsman/Child and Youth Advocate
Savoie, Robert	Investigator
Whalen, Christian	Legal Counsel
Woods, Marcelle ⁺	Clinical Director

^{*}Part-time

⁺Part of the year

Ombudsman Act

Under the *Ombudsman Act*, the Office of the Ombudsman conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters involving provincial government departments and other related organizations such as school districts, regional health authorities and municipalities.

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick *Ombudsman Act* to conduct independent investigations into the delivery of public services by government officials.

2009/2010 Statistics

The Office of the Ombudsman received a total of 2,868 complaints, inquiries and requests for information under the *Ombudsman Act* during the year 2009/2010.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative error or injustice has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the *Act* provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

Complaints under the *Ombudsman Act*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, regional health authorities, crown agencies and other authorities responsible to the Province as defined under the *Ombudsman Act*.

Investigation

In accordance with the *Ombudsman Act*, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.



In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

Correctional Institutions

Section 13(4) of the *Ombudsman Act* provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

The Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues. Section 12 of the *Ombudsman Act* empowers the Office to investigate complaints "with respect to a matter of

2009/2010 Statistics

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 790 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

administration," which the courts have interpreted broadly to include any government matter other than matters relating to the affairs of the Courts or the Legislature.

For instance, in some cases where complaints alleging a criminal assault have been brought forward, the Ombudsman has exercised his discretion not to investigate and has instead referred the matter to appropriate police authorities. In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the *Ombudsman Act*, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, every complaint that is within the jurisdiction of this Office to investigate is acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Civil Service Act

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the *Civil Service Act*, the Ombudsman was made responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service. In December 2009, new amendments to the *Civil Service Act* came into effect which significantly reduced the Ombudsman's authority.

The *Civil Service Act* previously gave the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the *Act* provided for the Ombudsman to hear appeals from employees relating to appointment decisions and to investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

2009/2010 Statistics

During 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 21 complaints and enquiries in regards to the *Civil Service Act*.

Appeals and complaints could be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The *Act* required the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.



In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

Correctional Institutions

Section 13(4) of the *Ombudsman Act* provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

The Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues. Section 12 of the *Ombudsman Act* empowers the Office to investigate complaints "with respect to a matter of

2009/2010 Statistics

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 790 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

administration," which the courts have interpreted broadly to include any government matter other than matters relating to the affairs of the Courts or the Legislature.

For instance, in some cases where complaints alleging a criminal assault have been brought forward, the Ombudsman has exercised his discretion not to investigate and has instead referred the matter to appropriate police authorities. In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the *Ombudsman Act*, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, every complaint that is within the jurisdiction of this Office to investigate is acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Civil Service Act

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the *Civil Service Act*, the Ombudsman was made responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service. In December 2009, new amendments to the *Civil Service Act* came into effect which significantly reduced the Ombudsman's authority.

The *Civil Service Act* previously gave the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the *Act* provided for the Ombudsman to hear appeals from employees relating to appointment decisions and to investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints could be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The *Act* required the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

2009/2010 Statistics

During 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 21 complaints and enquiries in regards to the *Civil Service Act*.



Appeals and Complaints under the *Civil Service Act*

Appeals

The primary objective of the appeal process under former section 32 of the *Civil Service Act* was to ensure that the principle of selection by merit was respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process was an integral component of the staffing process and provided employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees could submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They could also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a “statement of reasons” why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The *Act* prescribed specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There were only two outcomes to an appeal: it could be allowed or dismissed. Where an appeal was allowed, the Ombudsman could deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the *Civil Service Act* was to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provided non-employees who were unsuccessful in an open competition with a redress mechanism by which the selection for appointment could be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the *Act* also served to increase the openness of the hiring process.

Before complaints could be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates were obliged by the *Act* to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a “statement of reasons” why they were not appointed. If unsuccessful candidates were not satisfied with the reasons provided, they could make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the *Act*.

The Ombudsman did not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman could, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2009/2010 Statistics

A total of 21 files were opened under the *Civil Service Act* in 2009/2010. This included two appeals under Section 32 of the *Act*. The results of the appeals were as follows: one was dismissed and one was withdrawn. It should be noted that in the appeal that was dismissed, there was a recommendation made to government in regards to consistently following eligibility list legislation. The recommendation was subsequently adopted by government.

There were two inquiries under Section 32 of the *Act*, in which information and/or clarification was provided.

There were nine investigations under Section 33 of the *Act*. One Section 33 investigation resulted in a recommendation that an appointment be revoked, and this recommendation was accepted by government. Five of the Section 33 investigations were not substantiated; and three concluded with clarification being provided.

In addition, there were three investigations related to casual employment in the civil service.

There were also five general inquiries under the *Civil Service Act*.

It should be noted that the *Civil Service Act* was amended during 2009-2010. In short, the amendments have simplified the complaint process for employees and the public. The Ombudsman no longer has general authority to make inquiries and recommendations for the general administration of the *Act*. The complaint process has been abolished and appeals are now open only to members of the civil service and only regarding issues of favouritism. The revised process puts more accountability on departments as they now have the legislated responsibility to clarify and provide feedback to unsuccessful candidates. The grounds to complain to the Ombudsman have been limited to issues of alleged favoritism.

Right to Information Act

The *Right to Information Act* was adopted in 1978 to guarantee the right of all New Brunswickers to access public information. The *Act* was the second instrument of its kind in Canada, making New Brunswick one of the first jurisdictions in the world to proclaim this right.

The *Act* has been amended on several occasions since it came into force. However, the amendments have generally had the effect of expanding the exemptions applicable to certain types of records and therefore limiting the right to information.

2009/2010 Statistics

During the year 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 62 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the *Right to Information Act*.

Under the *Right to Information Act*, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the *Act*.

Referrals under the *Right to Information Act*

Under the *Right to Information Act*, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the *Act*. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the *Right to Information Act* requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral and to render his recommendation as soon as possible thereafter.

The *Act* allows the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and this review is conducted in private.

Usually, the Ombudsman inspects the information on-site, but the records or copies of them may also be provided to the Ombudsman, under seal, for ease of reference in preparing a recommendation. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

The Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the *Right to Information Act* defines a document as including “*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise.*”

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the *Right to Information Act*, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the *Act*.

There is no right under the *Act* to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the *Act*.

2009/2010 Statistics

During the year 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 62 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the *Right to Information Act*. The Office of the Ombudsman conducted 20 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

The referrals to the Ombudsman originated in requests for information on a broad range of issues, including authorizations to transport firearms within the province, medical laboratory reports of diagnosed cancer patients, payments made by the Government to a private company, Ministerial communications with consultants, and information related to hospitalization and admission not contained in the individual's medical records. In keeping with recent trends, a number of the requests were filed by members of the legal profession on behalf of clients and the media.

Recommendations addressed a number of novel issues including a positive obligation on public bodies to treat requests for information as requests under the *Act* where practical to do so and

the application of the personal information exemption to business information. As a number of public bodies recently came under the scope of the *Act*, recommendations also highlighted the need for public bodies to be aware of and to act in compliance with their obligations under the *Act*. The year's recommendations also dealt with ongoing concerns including the timeliness of responses, the duty to conduct an adequate search for responsive records, the scope of the advice to Minister and solicitor-client exemption provisions, and our repeated call for public bodies to include an index of records with responses that identify all responsive records and indicate any exemption provisions being claimed to withhold information. By including an index of records, public bodies can provide more meaningful responses that improve transparency and accountability.

2009/2010 Activities

In June 2009, our Office again assisted with the organization and presentation of the fifth annual Maritime Access and Privacy Workshop in Halifax, Nova Scotia. The one-day workshop featured presentations and workshops from local and national leading access and privacy experts and was well attended and received. We will continue to play a role in the organization of next year's workshop which will take place in Halifax in June 2010.

In September 2009, our Office also participated in Canada's fourth annual Right to Know Week in conjunction with other Canadian Information and Privacy Commissioners' Offices. The week's activities included public forums on personal health information and Right to Know and public engagement, a workshop for Right to Information Coordinators, a Continuing Legal Education session with the Municipal Law Section of the New Brunswick branch of Canadian Bar Association on new Right to Information legislation for municipal bodies, and the first annual New Brunswick Right to Know Week Film Night. These events were held in conjunction with the UNB Faculty of Law, CBC New Brunswick, the Executive Council Office, and the University of New Brunswick.

Protection of Personal Information Act

The Government of New Brunswick introduced the *Protection of Personal Information Act* (POPIA) in 1998. The *Act* received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

2009/2010 Statistics

During 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 36 complaints and enquiries in regards to the *Protection of Personal Information Act*.

Like the *Right to Information Act*, POPIA entrusts the Office of the Ombudsman with the compliance function regarding complaints under the *Act*. POPIA guarantees the citizen's right to know what information government holds about them and their right to have that personal information treated confidentially. In New Brunswick, unlike some other provinces, there is no provincial law that regulates



the confidentiality of personal information in the private sector, and so the federal **Personal Information Protection and Electronic Disclosure Act** (PIPEDA) applies to all commercial and private sector organizations in the province. It does not however regulate privacy issues as between a private sector employer and their employees. The result is that each year several people complain to our office of privacy violations for which there is no administrative remedy in New Brunswick, and no independent oversight body to deal with such complaints.

Like PIPEDA, the provincial **Protection of Personal Information Act** is a law which gives statutory authority to the 10 privacy principles set out in the Model Privacy Code of the Canadian Standards Association. The enforcement mechanism is by way of complaint to the Ombudsman who has a power of recommendation, rather than an authority to issue legally binding orders to a public body.

Complaints under the *Protection of Personal Information Act*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the **Protection of Personal Information Act**, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the **Act**.

2009/2010 Statistics

During the year 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 36 complaints and inquiries in regards to the **Protection of Personal Information Act**. We received complaints about a variety of privacy concerns and breaches. The Office of the Ombudsman conducted investigations into complaints of alleged breaches as well as self-reported breaches by public bodies. The Office also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding individual privacy rights. A number of these inquiries were about privacy concerns at the municipal level and employment issues in the private sector, which fall outside the scope of the **Protection of Personal Information Act**, highlighting significant gaps in privacy regulation in New Brunswick.

Referrals to the Ombudsman included complaints and self-reported breaches regarding misplaced or lost electronic storage devices and the misdirection of sensitive and/or personal information by mail, fax, and e-mail. The vast majority of breaches of this nature are unintentional and the result of human error and are best managed through training and awareness of privacy obligations and policies.

The Office also received complaints about a public body employee accessing sensitive third party information without authorization as well as unauthorized access and subsequent disclosure of sensitive personal information. Breaches of this nature arise from either employee unawareness of or a blatant disregard for the privacy obligations placed on public bodies, highlighting the need for privacy training and awareness at all staffing levels. They also

highlight the need for employee understanding of the consequences of an intentional breach of this nature as intentional or willful misuse of another individual's personal information can be grounds for dismissal.

2009/2010 Activities

The Province continues to invest significantly in the development of electronic health record (eHR) and the Ombudsman has been involved in the planning effort at both the provincial level and through the Privacy Forum of Canada Health Infoway. The Office also continues to actively support stronger ties and consultative work between privacy commissioners' offices in the Atlantic region, nationally, and internationally within the Francophonie and the Forum of Data Protection Authorities.

In early 2009, Canadian provincial and territorial child and youth advocates and privacy commissioners formed the Children's Online Privacy Working Group to discuss new legislative standards to better protect children's online privacy in light of Internet-based forms of exploitation including luring, digital child sexual abuse images, and online sexual exploitation. In May 2009, the Ombudsman, in his capacity as the provincial Child and Youth Advocate, hosted a two-day seminar in Fredericton for members of the Working Group, local and national researchers, and non-profit organizations to discuss and identify legislative options. As a follow-up to the seminar, the Child and Youth Advocate took a lead role in the preparation of a discussion paper, entitled "There Ought to be a Law: Protecting Children's Online Privacy in the 21st Century." The paper explores the nature of the harm facing children in the online world as well as a number of law reform proposals and was released on National Child Day on November 20, 2009.

The provincial government provided an immediate and enthusiastic response to the report. Then Minister of Justice Michael Murphy called for a joint task force between Government and the Child and Youth Advocate in December 2009 to explore the proposals set out in the discussion paper. The task force began meeting in January 2010 and anticipates submitting a report to Government and the Child and Youth Advocate in June 2010.

Changes to the Right to Information and Protection of Personal Information Acts

The 2009/2010 year saw continued law reform progress in the areas of Right to Information and the Protection of Personal Information. Bill 82, the *Access to Information and Protection of Privacy Act*, introduced in June 2008, provided an expanded jurisdiction to include a greater range of public bodies, municipalities and universities as well as the establishment of an independent Information and Privacy Commissioner. After public consultations through the Legislature's Law Amendments Committee highlighted a number of serious flaws in the proposed legislation, the Bill died on the order paper in November 2008.



The Government subsequently introduced Bill 89, the *Right to Information and Protection of Privacy Act*, in May 2009, which was passed into law on June 19, 2009. Proclamation is pending. The new Act incorporated several key concerns raised in the public consultation process on Bill 82. Key improvements include a shortened legislative review period of four years, a broader definition and scope of what constitutes a “public body,” an expanded public interest override provision, and no fees for accessing one’s own personal information. The Ombudsman remains concerned that the Attorney General’s office is subject to a blanket exclusion from the *Act* for legal affairs, that the purpose clause does not adequately delineate the right to information, and that the *Act* does not contain a general public interest override provision. It is our hope that these concerns will be addressed during the legislative review that is scheduled to take place four years after proclamation.

The Government also introduced long-awaited personal health information-specific legislation in May 2009. Bill 88, the *Personal Health Information Privacy and Access Act*, which passed into law on June 19, 2009, is also awaiting proclamation. The new legislation is a key component of the movement towards electronic health records (eHRS) and sets out a separate access and privacy regime for personal health information that will allow greater access to and understanding of one’s own personal health information. The *Act* allows the right to access and to request corrections to one’s own personal medical records held by public bodies, health care providers, health care facilities, laboratories, and nursing homes, among others.

Both of the new Acts are currently awaiting proclamation and the establishment of the new oversight body in the form of the Information and Privacy Commissioner’s Office, at which time the mandate will be transferred from the Ombudsman to the new Commissioner. We anticipate that these developments will take place in mid-2010.

As we anticipate this being the last year as the oversight body for the Right to Information mandate, I would like to take this opportunity to emphasize the paramount role that Right to Information plays in encouraging an engaged and knowledgeable citizenry and in promoting a transparent and accountable democracy. Technology is changing daily and public bodies need to embrace these advances where practicable in order improve public services and foster their relations with the public. Similarly, public bodies need to adapt their view of Right to Information processes being largely reactive, paper-based, and focused on non-disclosure in accordance with expansive interpretation and application of exemption provisions. Adopting a more responsive, dynamic, and disclosure-focused process would better address the realities of governance in the electronic information era as well as better embody the spirit of Right to Information principles.

The Ombudsman has held this mandate for several years and struggled under the confines of very meagre resources in the face of a significant rise in inquiries and review activities. As the mandate is a key accountability mechanism and a cornerstone of democracy, it is our hope that the new Commissioner’s office be provided with sufficient resources to fulfill its role in safeguarding and protecting the right to access government information.

2009/2010 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman and Child and Youth Advocate received a total of 3,325 complaints, inquiries and requests for information during the year 2009/2010. Of this number, 1,838 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 1,094 were inquiries and requests for information, and 393 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 241 complaints carried over from the previous year were investigated.
- During the year 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 62 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the *Right to Information Act*.
- The Office of the Ombudsman conducted 20 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.
- A total of 21 files were opened under the *Civil Service Act* in 2009/2010. This included two appeals under Section 32 of the *Act*. The results of the appeals were as follows: one was dismissed and one was withdrawn. It should be noted that in the appeal that was dismissed, there was a recommendation made to government in regards to consistently following eligibility list legislation. The recommendation was subsequently adopted by government. There were also two inquiries under Section 32 of the *Act*, in which information and/or clarification was provided.
- There were nine investigations under Section 33 of the *Civil Service Act*. One Section 33 investigation resulted in a recommendation that an appointment be revoked, and this recommendation was accepted by government. Five of the Section 33 investigations were not substantiated; and three concluded with clarification being provided.
- In addition, there were three investigations related to casual employment in the civil service.
- There were also five general inquiries under the *Civil Service Act*.
- During the year 2009/2010, the Office of the Ombudsman received 36 complaints and enquiries in regards to the *Protection of Personal Information Act*.
- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 790 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2009/2010. In consideration of the confidentiality provisions of the *Ombudsman Act*, only those Departments with more than 10 complaints are set out in the tables below.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS		
	2008/2009	2009/2010
Health Issues		
Assault/Abuse – Physical, Sexual, etc.	4	10
Dental	18	9
Glasses, Eye Care	2	3
Medical Appliance	11	5
Medical Treatment	4	11
Mental Health	7	4
Physiotherapy	-	1
Prescriptions Requested or Denied	62	50
Request to go to Hospital	24	10
Request to see Nurse / Doctor	44	39
Special Diet	10	11
Threat of Suicide	2	1
Subtotal	<u>188</u>	<u>154</u>
Living Conditions		
Cleanliness	27	20
Clothing and Bedding	21	33
Food	25	29
Heat and Ventilation	10	-
Maintenance and Repairs	14	5
Overcrowding	14	6
Subtotal	<u>111</u>	<u>93</u>
Abandoned By Inmate	12	17
Administration	6	14
Admission - Discharge	-	1
Classification / Transfer	52	32
Complaint regarding staff	5	4
Contraband	4	3
Correspondence	22	8
Courts	8	3
Discipline	41	36
Legal Aid	4	4
Parole	2	2
Personal / Inmate Property	40	34

Placement within Institution	26	39
Probation	1	1
Program Privileges	10	14
Recreation	16	17
Request for House Arrest	5	7
Request Form	7	9
Requests for Items Denied	14	22
Segregation	22	28
Sentence / Remission Calculation	8	7
Services - Official Languages	3	2
Smoking		1
Staff Conduct and Department	38	40
Telephone Use	35	26
Temporary Absence Program	3	7
Threatened by Other Inmates	4	9
Use of Restraints	2	2
Verbal Abuse/Swearing	2	5
Visiting Privileges	27	16
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>123</u>	<u>133</u>
Subtotal	544	543
Total	843	790

PUBLIC SAFETY

	2008/2009	2009/2010
Administration	1	1
Complaints Regarding Staff	1	4
Coroner Services	1	-
Emergency Measures	1	1
Employment	7	
Permits / Licenses	11	17
Victim Services	-	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>13</u>	<u>24</u>
Total	35	50

Social Development

	2008/2009	2009/2010
Income Assistance Benefits		
Amount/Calculation	15	16
Delay	7	7
Denied	28	26
Discontinued/Reduced	45	48
Eligibility Criteria	32	25
Long Term Needs	12	6
Repayment	3	9
Subtotal	142	137
Housing Unit		
Availability	29	31
Evictions	7	10
Inspections	3	9
Repairs	8	37
Tenant Rights	10	9
Transfers	11	6
Subtotal	68	102
Administration	10	9
Adoptions	11	16
Appeal Board	4	1
Appeal Process	3	1
Appliances/Furniture	-	-
Children with Special Needs	1	-
Complaints Regarding Staff	20	14
Employment	8	3
Health Card	12	28
Heat Supplement	4	7
Housing Loans/Grants	15	27
Medical Issues	3	6
Nursing Homes/Residential Services	26	29
Protection Services	102	106
Training – Work Programs	-	-
Transportation	6	4
Other (includes Non jurisdiction & Inquiry)	<u>92</u>	<u>72</u>
Total	527	562

HEALTH AND WELLNESS

	2008/2009	2009/2010
Addiction Services	4	2
Administration	4	1
Ambulance Services	2	3
Complaints regarding Staff	3	1
Extra Mural Services	-	1
Hospital Employment	1	1
Medicare	11	11
Mental Health	17	11
Permits/Licenses	1	2
Placement Services	1	-
Public Health	8	11
Special Needs programs	1	-
Vital Statistics	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>15</u>	<u>24</u>
Total	69	68

REGIONAL HEALTH AUTHORITIES

	2008/2009	2009/2010
Administration	3	2
Admission	3	-
Complaint Regarding Staff	8	2
Employment	7	3
Extra Mural Services	-	1
Mental Health Services	4	1
Treatment	7	1
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>14</u>	<u>14</u>
Total	46	24



WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2008/2009	2009/2010
Compensation		
Amount/Calculation	8	7
Discontinued/Reduced	14	26
Long-term Disability Benefits	<u>1</u>	<u>5</u>
Subtotal	23	38
Administration	5	5
Appeals Tribunal	5	4
Benefits – Delay	~	~
Claim Denied	13	4
Complaints Regarding Staff	9	~
Deeming	1	2
Employability Assessments	3	2
Employment	1	2
Health and Safety	~	2
Medical Payments	3	4
Medical Rehabilitation	2	2
Permanent Partial Impairment	1	1
Retraining	1	2
Others (includes Non jurisdiction & Inquiry)	<u>20</u>	<u>27</u>
Total	87	95

JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

	2008/2009	2009/2010
Administration	3	1
Complaint Regarding Staff	2	4
Employment	6	1
Insurance Branch	~	2
Support Payment and Orders	28	8
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>23</u>	<u>18</u>
Total	62	34

EDUCATION

	2008/2009	2009/2010
Access to School Property	-	1
Access to School Records	1	2
Administration	2	2
Appeal Process	-	1
Bullying	2	3
Children with Special Needs	6	9
Complaints Regarding Staff	6	-
Curriculum-Testing	3	-
Employment	3	2
French Immersion Program	181	3
Home Schooling	2	1
Student Transfer	1	1
Suspensions	4	3
Transportation	3	4
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>15</u>	<u>12</u>
Total	229	44

NB POWER CORPORATION

	2008/2009	2009/2010
Administration	1	2
Billing-Amount / Calculation	4	16
Damage Claims	1	-
Complaints regarding staff	-	1
Disconnection	6	28
Employment	-	1
Payment Schedules	4	8
Security Deposit	-	2
Service Issues	3	5
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>14</u>	<u>21</u>
Total	33	84



TRANSPORTATION

	2008/2009	2009/2010
Access/Right of Way	1	3
Administration	-	-
Complaints Regarding Staff	-	2
Damage Claims	8	2
Employment	16	6
Expropriation Procedures	-	2
Highway Signage	-	-
Property Issues	4	6
Road/Bridge Maintenance	5	4
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>11</u>	<u>10</u>
Total	45	35

MUNICIPALITIES

	2008/2009	2009/2010
Administration	2	4
Complaints regarding staff	-	2
Employment	-	1
Expropriation	1	1
Municipal By Laws	6	-
Permits-Licenses	2	1
Privacy	1	2
Property Issues	5	5
Right to Information	1	2
Roads/Streets	-	-
Services	1	2
Water Sewage	1	7
Zoning	2	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>7</u>	<u>13</u>
Total	29	41

ENVIRONMENT AND LOCAL GOVERNMENT

	2008/2009	2009/2010
Administration	5	7
Local Service Districts	4	9
Permits/Licenses	3	-
Petition	-	-
Pollution	1	1
Pollution – Air quality	-	-
Property Issues	2	-
Water Sewage	1	-
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>6</u>	<u>16</u>
Total	22	33

SERVICE NEW BRUNSWICK

	2008/2009	2009/2010
Administration	2	1
Complaint Regarding Staff	1	1
Employment	2	1
Permits/Licenses	6	18
Property Assessment	14	6
Property Assessment – Appeal	6	1
Procedures		
Registry Office – Procedures	5	1
Rentalsman	7	29
Vital Statistics	2	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>29</u>	<u>11</u>
Total	65	71

RESTIGOUCHE HOSPITAL CENTRE

	2008/2009	2009/2010
Administration	-	1
Admission – Discharge	4	2
Classification Transfer	-	1
Complaint regarding Staff	6	9
Legal Aid	-	1
Medical Treatment	3	7
Mental Health Services	7	1
Request to see Nurse or Doctor	-	2
Sexual Assault	-	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>25</u>	<u>16</u>
Total	45	41

POST-SECONDARY EDUCATION AND TRAINING

	2008/2009	2009/2010
Administration	-	2
Community College – Admissions	-	2
Procedures		
Community College – Others	5	5
Community College – Programs	1	1
Community College – Testing	1	1
Complaint Regarding Staff	2	3
Employment	3	6
Employment Programs	2	1
Grants-Loans	-	5
Permits-Licenses-Certificates	-	1
Student Loans	8	14
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>7</u>	<u>4</u>
Total	29	45

NATURAL RESOURCES

	2008/2009	2009/2010
Access to Property	1	1
Complaints Regarding Staff	1	-
Crown Land-Leases	1	3
Employment	6	-
Expropriation	-	2
Permits – Licenses	1	2
Property Ownership	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>5</u>	<u>4</u>
Total	16	12

SCHOOL DISTRICTS

	2008/2009	2009/2010
Access to School Property	-	1
Access to School Records	3	1
Administration	2	2
Appeal Process	-	-
Children with Special Needs	15	12
Closing of Schools	1	1
Complaints Regarding Staff	4	4
Employment	9	8
French Immersion Program	3	-
Home Schooling	1	2
Protection Services	1	1
Suspensions	4	8
Transportation	-	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>17</u>	<u>28</u>
Total	60	68



STATISTICS TABLE 2009/2010

OUTCOME OF COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION IN 2009/2010

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints or complaints still under investigation at year end)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Recommendation Made	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	28	5	1	12	5	5
Environment and Local Government	25	-	-	13	6	6
Social Development	442	60	4	192	100	86
Health and Wellness	38	8	1	16	6	7
Justice	24	4	1	9	6	4
Municipalities	25	1	2	10	5	7
NB Power Corporation	63	21	-	19	7	16
Post-Secondary Education, Training and Labour	24	3	-	9	5	7
Public Safety	724	85	4	369	153	113
Regional Health Authorities	19	1	1	13	1	3
Restigouche Hospital Centre	34	2	-	21	3	8
School Districts	43	11	3	22	1	6
Service New Brunswick	40	4	-	13	9	14
Transportation	23	3	-	11	4	5
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	79	8	1	48	8	14
Other**	46	6	2	22	11	5
Total	1,677	222	20	799	330	306

*This number includes investigations which were continued from the previous years.

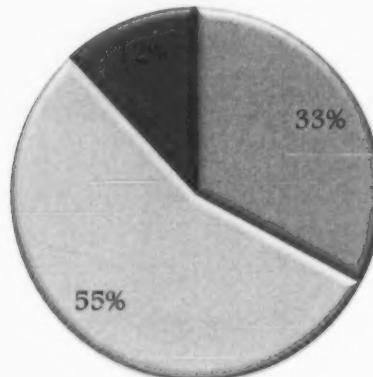
** Departments/agencies with 10 or less complaints during 2009/2010.

***241 complaints were still under investigation at year end.

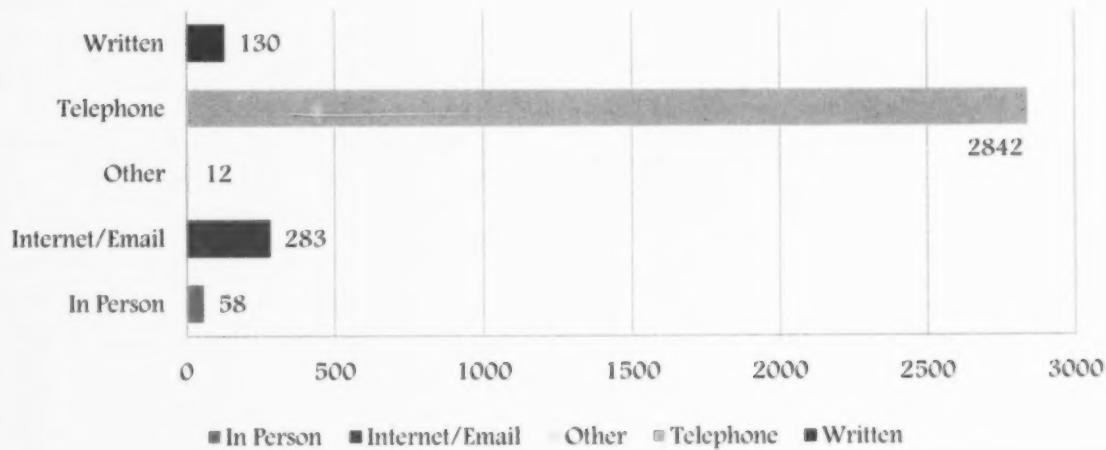
CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUEST FOR INFORMATION

■ Enquiries ■ Investigation Required ■ Non-Jurisdiction



COMPLAINTS RECEIVED BY RECEPTION METHOD



STATISTICS TABLE 2009/2010

OUTCOME OF COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION IN 2009/2010

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints or complaints still under investigation at year end)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Recommendation Made	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	28	5	1	12	5	5
Environment and Local Government	25	-	-	13	6	6
Social Development	442	60	4	192	100	86
Health and Wellness	38	8	1	16	6	7
Justice	24	4	1	9	6	4
Municipalities	25	1	2	10	5	7
NB Power Corporation	63	21	-	19	7	16
Post-Secondary Education, Training and Labour	24	3	-	9	5	7
Public Safety	724	85	4	369	153	113
Regional Health Authorities	19	1	1	13	1	3
Restigouche Hospital Centre	34	2	-	21	3	8
School Districts	43	11	3	22	1	6
Service New Brunswick	40	4	-	13	9	14
Transportation	23	3	-	11	4	5
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	79	8	1	48	8	14
Other**	46	6	2	22	11	5
Total	1,677	222	20	799	330	306

*This number includes investigations which were continued from the previous years.

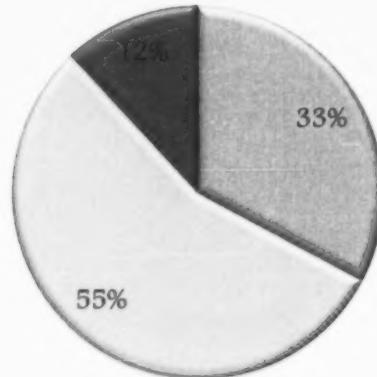
** Departments/agencies with 10 or less complaints during 2009/2010.

*** 241 complaints were still under investigation at year end.

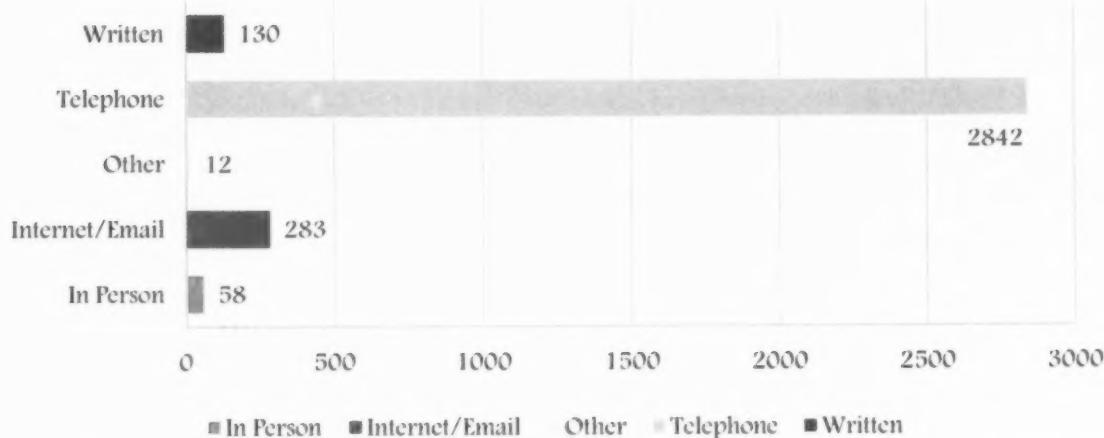
CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUEST FOR INFORMATION

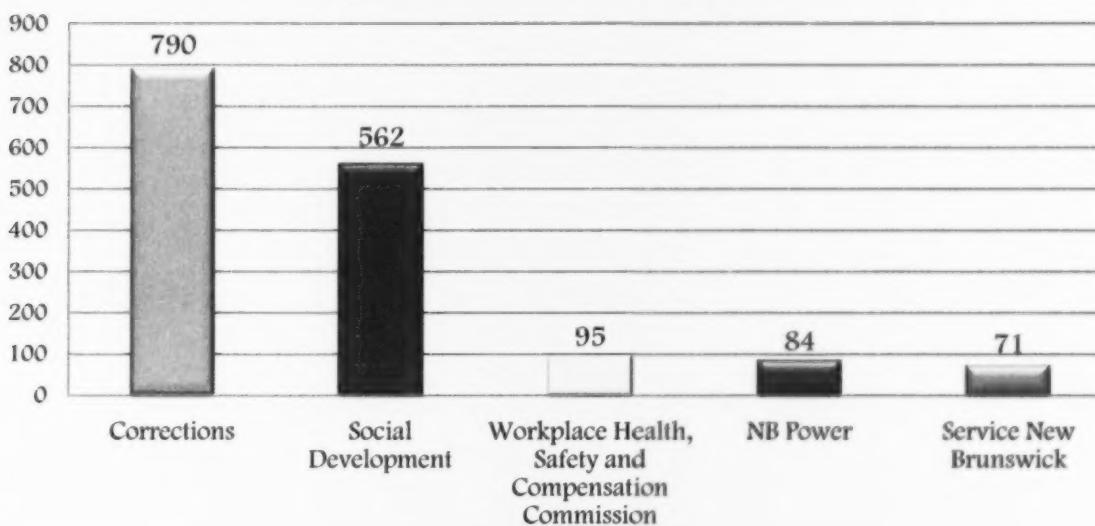
■ Enquiries ■ Investigation Required ■ Non-Jurisdiction



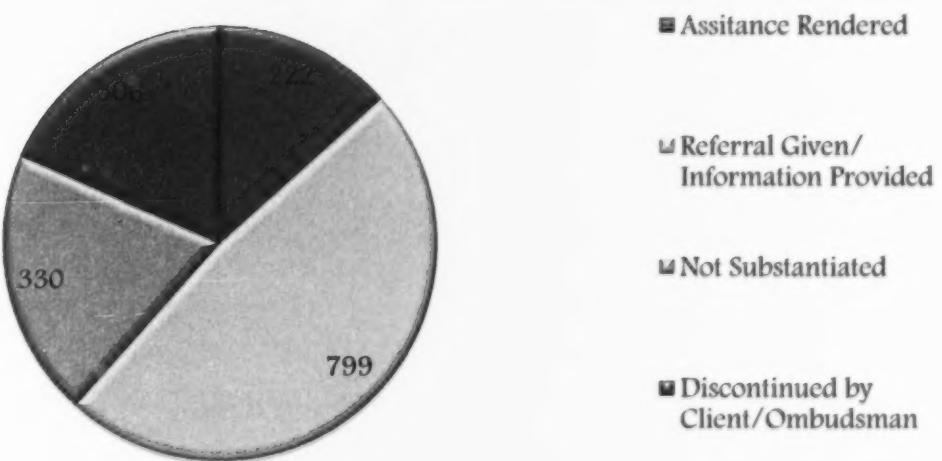
COMPLAINTS RECEIVED BY RECEPTION METHOD



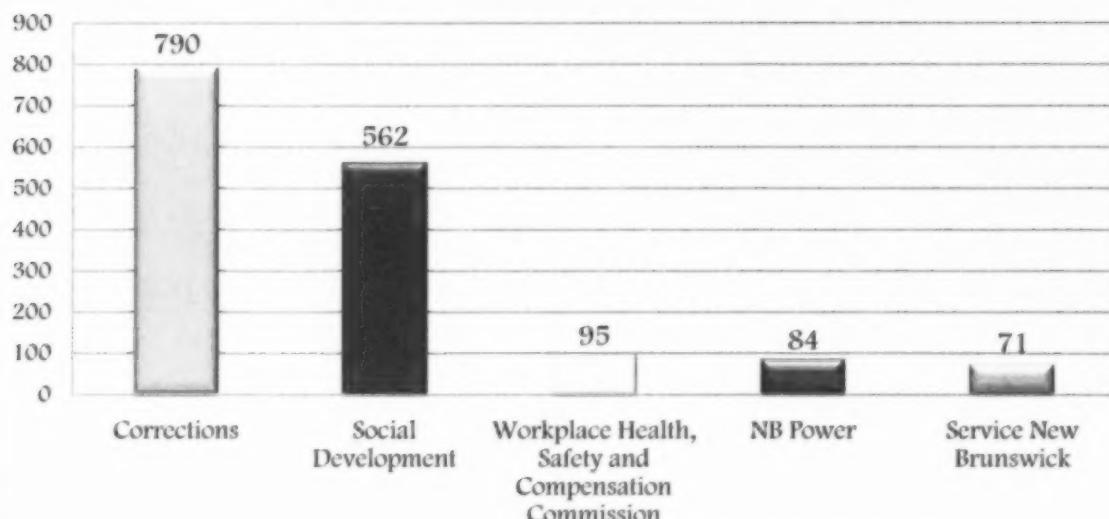
FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



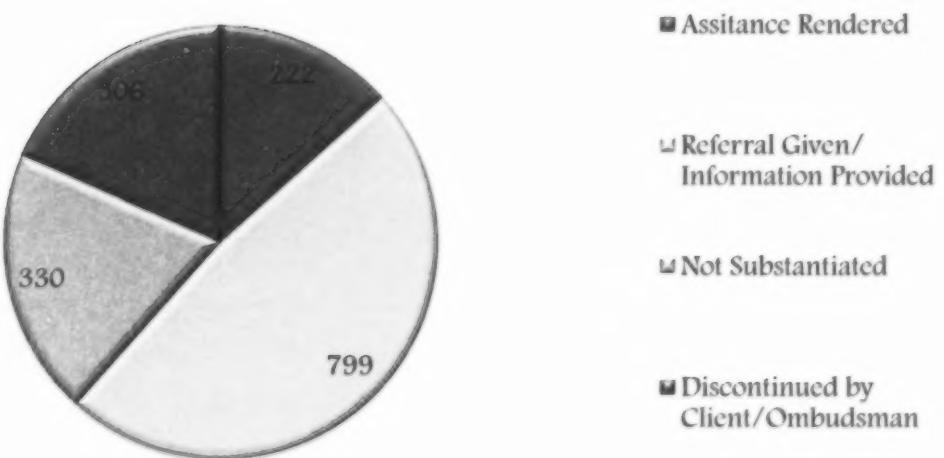
OUTCOME OF COMPLAINTS



FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



OUTCOME OF COMPLAINTS



Rapport Annuel 2009/2010



Bureau de l'Ombudsman
Nouveau-Brunswick

Rapport annuel 2009/2010

Publié par:

Bureau de l'Ombudsman
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Février 2011

ISBN 978-1-55471-498-8

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 1 février 2011

Madame Loredana Catalli Sonier

Greffière

Assemblée législative

Province du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante-deuxième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la **Loi sur l'Ombudsman** et l'article 36 de la **Loi sur la Fonction publique**, pour la période allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Veuillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,



Bernard Richard

L'ombudsman



Pour joindre votre ombudsman

Écrivez au :

Bureau de l'ombudsman
548, rue York
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone :

(506) 453-2789
1 (888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur :

(506) 453-5599

Courriel :

nbombud@gnb.ca

En personne :

Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) : 1 (888) 465-1100

Site web :

www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman



Contenu

MOT DE L'OMBUDSMAN.....	4
RESPONSABITÉS LÉGISLATIVES.....	7
OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN.....	7
L'OMBUDSMAN.....	8
INDICATEURS DE RENDEMENT.....	9
RÉSUMÉS DE CAS.....	10
PRIX.....	13
ÉVÉNEMENTS ET DISCOURS	14
INFORMATIONS FINANCIÈRES	17
EMPLOYÉS.....	17
LOI SUR L'OMBUDSMAN.....	18
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS.....	19
LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE	20
LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION.....	22
LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	25
LES CHANGEMENTS AUX LOIS DU DROIT À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	28
STATISTIQUES 2009/2010.....	36
GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE	31
TABLEAU STATISTIQUE 2009/2010.....	41
TABLEAUX.....	42



Mot de l'ombudsman

Dans un effort en vue d'améliorer la clarté de nos rapports adressés aux citoyens de la province, j'ai décidé de publier un rapport annuel distinct pour chacune de mes fonctions, soit celle d'ombudsman et celle de défenseur des enfants et de la jeunesse. L'exercice 2009-2010 marquera le début de cette nouvelle pratique. Cette façon de faire mettra en évidence quelle proportion de nos ressources et de notre attention nous avons choisi de consacrer aux dossiers se rapportant aux enfants.

Ombudsman

La majeure partie des plaintes individuelles que nous recevons relèvent de la *Loi sur l'Ombudsman*. En 2009-2010, des 3 325 plaintes reçues, j'en ai traitées 2 868 en ma qualité d'ombudsman. La plupart des autres plaintes se rapportaient à ma fonction de défenseur des enfants et de la jeunesse. Le reste portait sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée et sur des questions relatives à la *Loi sur la Fonction publique*.

Comme d'habitude, les plaintes formulées à l'ombudsman couvraient un large éventail de services gouvernementaux allant des conditions carcérales, de l'état des routes, de l'aide au revenu, des travailleurs accidentés, en passant par les services du tribunal de la famille, jusqu'aux questions reliées à la santé mentale. Nous avons bien remarqué qu'il est difficile de satisfaire un nombre croissant de plaignants pour diverses raisons; beaucoup ont de la difficulté à accepter que nous sommes limités dans notre travail par les lois qui nous gouvernent. Ainsi, il nous est impossible d'examiner le travail des policiers, de radier des avocats ou de destituer des juges même si on nous demande précisément de le faire.

Ma préoccupation principale est notre manque permanent de pouvoir pour examiner les plaintes relatives aux foyers de soins et aux foyers de soins spéciaux. Même si j'ai abordé ce point dans mon tout premier rapport annuel, le législateur n'a toujours pas jugé bon d'étendre notre compétence pour inclure ce groupe de citoyens les plus vulnérables.

Loi sur la Fonction publique

Les modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 ont attiré notre attention et ont été la source d'un certain nombre de préoccupations. Depuis lors, les personnes qui ne sont pas choisies dans les concours pour des postes au sein de l'administration publique ne peuvent en référer à l'ombudsman que si elles allèguent du favoritisme. De même, l'ombudsman ne dispose plus du pouvoir général de procéder à des enquêtes et de faire des recommandations en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Ces modifications facilitent la tâche du gouvernement pour nommer, sans concours, des personnes à des postes, rendant la contestation de ces nominations plus ardue, et plus difficile pour l'ombudsman d'étudier, de sa propre initiative, toute allégation.

Droit à l'information et protection de la vie privée

Il a été très encourageant de noter, au cours du dernier exercice, les initiatives législatives qui se sont produites en ce qui concerne les lois relatives au droit à l'information et à la protection de la vie privée au Nouveau-Brunswick. Un nouveau bureau du commissaire indépendant offrira aux nouvelles lois les ressources et les connaissances spéciales nécessaires à une



meilleure promotion et à une meilleure protection des droits des Néo-Brunswickois dans ce domaine. Le nombre de cas à traiter ne pourra donc qu'augmenter, étant donné que les médecins, les pharmaciens et les autres professionnels de la santé deviendront « des dépositaires » en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Au cours de la dernière année, nous avons reçu quelque 98 demandes et plaintes dans ce domaine de compétence.

Défense des enfants et de la jeunesse

En 2009-2010, comme c'est le cas depuis 2006, les enfants ont constitué notre préoccupation centrale. Les dossiers qui ont été portés à notre attention varient grandement. Ils portaient entre autres sur les enfants ayant besoin de protection, les jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de comportement et ceux aux prises avec la justice criminelle, ainsi que les élèves ayant des besoins spéciaux. Il arrive couramment qu'il y ait un amalgame de facteurs et de ministères, et une variété de fonctionnaires et de fournisseurs de services visés. Bien qu'il nous soit rarement facile de résoudre ces situations, elles sont par contre, dans la plupart des cas, très frustrantes pour les parents.

Nous avons donc entrepris, en 2009-2010, un certain nombre d'enquêtes systémiques.

1. *Protection des nouveau-nés vulnérables : une approche globale* a été publiée en septembre 2009. Elle faisait suite au décès tragique d'un nouveau-né dans la région de St. Stephen, un des quelques autres décès semblables au cours des deux années antérieures... un de trop. Le rapport renferme six recommandations qui pourraient améliorer les services offerts aux mères vulnérables.
2. Le document de travail intitulé *Il devrait y avoir une loi* a été publié en novembre 2009. Il examine les risques auxquels sont exposés les enfants en ligne, tant en ce qui concerne l'exploitation commerciale que sexuelle. Même s'il a été préparé par notre bureau, ce document est le résultat des efforts d'un Groupe de travail des commissaires à la vie privée et des défenseurs des enfants et des jeunes.
3. À la fin de novembre 2009, nous avons publié notre deuxième rapport intitulé *Une meilleure perspective : Un rapport d'analyse statistique en appui au discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse*. Celui-ci offre des statistiques sur les questions relatives à la jeunesse tels les décès néonatals, le bien-être des enfants, la pauvreté infantile, la justice pour les jeunes et les résultats scolaires. Le rapport de cette année porte une attention particulière aux engagements du Canada (et des obligations du Nouveau-Brunswick) en vertu de la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies à l'occasion du 20^e anniversaire de son adoption.
4. En dernier lieu, en février 2010, nous avons publié *Main dans la main : Le bien-être à l'enfance des Premières nations du Nouveau-Brunswick*. Il s'agit d'une étude sur le bien-être des enfants des Premières Nations et les défis de taille auxquels ceux-ci sont confrontés. Ce rapport a fait couler beaucoup d'encre et animé bien des discussions et, en cette fin d'année, a représenté un secteur d'activité important pour notre bureau.



L'étude *Main dans la main* marque la première fois où un gouvernement a demandé à notre bureau de mener un examen indépendant d'un problème auquel il est confronté. Cela constitue en soi un progrès remarquable et de bon augure pour l'avenir des mandats de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse.

Comme toujours, je suis reconnaissant aux membres compétents et dévoués de mon personnel qui nous permettent de couvrir tant de questions systémiques tout en traitant plus de 3 000 plaintes individuelles annuellement.

B.

Bernard Richard

L'ombudsman



Responsabilités législatives

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, ainsi que d'importantes responsabilités administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six lois.

1. Loi sur l'Ombudsman
2. Loi sur la Fonction publique
3. Loi sur le droit à l'information
4. Loi sur les archives
5. Loi sur la protection des renseignements personnels
6. Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse

Objectifs : bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.
3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

L'ombudsman

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La *Loi sur l'Ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la *Loi*, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

Ce que l'ombudsman peut faire

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Ce que l'ombudsman ne peut pas faire

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil



Indicateurs de rendement

Le Bureau de l'ombudsman mesure son efficacité dans la prestation de différents services législatifs au moyen des indicateurs décrits ci-dessous :

Appui à la mission centrale

Indicateur

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau Brunswick.

Résultat

Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur

Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat

Le pourcentage des dossiers de plainte réglés dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte est resté à environ 90 % pour l'année 2009-2010.



L'ombudsman

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La *Loi sur l'Ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la *Loi*, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

Ce que l'ombudsman peut faire

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Ce que l'ombudsman ne peut pas faire

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil



Indicateurs de rendement

Le Bureau de l'ombudsman mesure son efficacité dans la prestation de différents services législatifs au moyen des indicateurs décrits ci-dessous :

Appui à la mission centrale

Indicateur

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau Brunswick.

Résultat

Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur

Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat

Le pourcentage des dossiers de plainte réglés dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte est resté à environ 90 % pour l'année 2009-2010.



Résumés de cas

Une histoire de broches qui finit bien!



information quand il a communiqué avec les représentants du ministère du Développement social. Cependant, il a découvert que cette politique semblait être incompatible avec la loi et les règlements pertinents. Après que la question a été soulevée dans une lettre au sous-ministre de Développement social, le Ministère a décidé de fournir cet avantage à notre cliente.

Clause des droits acquis

En octobre 2006, la convention collective avec la section locale 1253 du SCFP a été ratifiée, établissant que seuls les demandeurs ayant un diplôme ou une équivalence d'études secondaires seraient admissibles à un poste à temps plein dans les districts scolaires. Cependant, une clause des droits acquis a été incluse pour les personnes qui avaient déjà un poste permanent dans un district scolaire. Elle pourrait également s'appliquer aux employés occasionnels effectuant du travail de suppléance.

En mai 2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes alléguant qu'un district scolaire ne traitait pas de façon juste les concierges et conducteurs d'autobus suppléants qui ne détenaient pas un diplôme ou une équivalence d'études secondaires sur le plan du travail de suppléance à court et moyen termes et des

Une femme a appris de son médecin qu'elle aurait besoin de broches avant de subir une chirurgie pour traiter un syndrome de l'articulation temporomandibulaire. Parce qu'elle était bénéficiaire de l'assistance sociale, la cliente avait demandé au travailleur si elle pouvait avoir de l'aide financière pour couvrir le coût des broches, mais a appris qu'il ne s'agissait pas d'un avantage auquel elle avait droit. La dame a appelé notre bureau; malheureusement, notre enquêteur a obtenu la même



concours publics pour les postes permanents.

Notre bureau a communiqué avec le district scolaire et confirmé qu'un diplôme ou qu'une équivalence d'études secondaires était requis pour faire une demande de poste à temps plein et du travail de suppléance à long terme. Lorsque nous avons communiqué avec d'autres districts scolaires, nous avons appris qu'ils avaient mis sur pied une clause des droits acquis pour tous leurs employés suppléants, peu importe s'ils détenaient ou non un diplôme ou une équivalence d'études secondaires.

Le ministère de l'Éducation nous a confirmé que la clause des droits acquis avait été appliquée dans tous les districts scolaires, à l'exception d'un seul. Par conséquent, pour s'assurer que les normes sont les mêmes dans tous les districts scolaires et démontrer que tous les employés occasionnels employés par les districts scolaires sont traités de façon égale avant la nouvelle convention collective, notre bureau a soumis la recommandation suivante :

Le Bureau de l'ombudsman recommande que les personnes qui ne détiennent pas un diplôme ou une équivalence d'études secondaires, mais qui travaillaient déjà comme concierges suppléants avant la convention collective d'octobre 2006, soient traitées de la même façon que ceux qui ont déjà ces mêmes titres pour effectuer du travail de suppléance à court et à long termes ou qu'ils soient en mesure de postuler à un poste permanent.

Le 18 mars 2010, le Ministère nous a informés que le district scolaire avait adopté notre recommandation relative aux concierges et conducteurs d'autobus suppléants.

Ajouter l'insulte à l'injure

Un homme a communiqué avec notre bureau relativement à ses préoccupations ayant trait à une série de décisions administratives et d'actions de procédure prises par le personnel de Travail sécuritaire NB dans la gestion de son dossier. À la suite d'un accident du travail subi il y a plusieurs années, le client a déposé une réclamation auprès de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents du travail (ancien nom de Travail sécuritaire Nouveau-Brunswick). Bien que la réclamation ait initialement été acceptée, il y a eu des désaccords permanents entre le client et Travail sécuritaire NB relativement à un état pathologique préexistant.

Notre client a soumis avec succès plusieurs questions litigieuses à des tribunaux d'appel. Cependant, en dépit des preuves avancées par l'appelant et des ordonnances délivrées par les tribunaux d'appel, notre client a continué de voir ses prestations annulées ou ses réclamations rejetées à la suite de ce qui ressemble à une interprétation et à une application des dispositions législatives, et des politiques applicables, excessivement discrétionnaires et arbitraires.



Notre bureau a procédé à une enquête longue et approfondie de cette plainte. Nous avons demandé que Travail sécuritaire NB donne suite à la suggestion du tribunal d'appel de consentir à une évaluation indépendante de la capacité fonctionnelle du client et de transférer son dossier à un ou à une autre gestionnaire de cas, ce qui a été fait. Notre client a été très heureux de ce résultat.



Prix

Prix d'excellence de la fonction publique

M. Richard a présenté le Prix d'excellence de la fonction publique à trois fonctionnaires qui cherchent sans cesse des façons de résoudre des problèmes et d'offrir un meilleur service à la population. Voici les trois lauréats : Mike Guravich de Fredericton, ministère de la Justice; Aline Barnett de Minto, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick; Judy Spencer de Moncton, Santé mentale, ministère de la Santé.

Les critères du prix sont les suivants : faire preuve de sensibilité et de collaboration exceptionnelles durant le processus de résolution des plaintes; montrer un respect constant des valeurs de l'équité dans les mesures administratives et de l'obligation de rendre compte; faire preuve de leadership dans la résolution informelle de problèmes et en vue d'assurer un règlement efficace des plaintes; encourager l'adoption de solutions systématiques et généralisées.

M. Richard a créé le Prix d'excellence de la fonction publique en 2007 pour marquer le 40^e anniversaire du Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick. Les prix de 2009 ont été remis en octobre dans le cadre d'une cérémonie qui a eu lieu dans le foyer de l'édifice du Centenaire à Fredericton.



Photo : L'ombudsman Bernard Richard avec les lauréats du prix – Aline Barnett de Minto, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick; Judy Spencer de Moncton, ministère de la Santé; Mike Guravich de Fredericton, ministère de la Justice.



Événements et discours

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a donné des présentations lors des activités et des conférences suivantes :

Présentation	Conférence	Date
Conférencier principal	Conférence annuelle sur les partenariats communautaires	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Présentation	Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) de la Chambre des communes	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Conférencier — Rôles et mandats	Réunion annuelle de la Société John Howard du Nouveau-Brunswick	Le 11 juin 2009 Saint-Jean (N.-B.)
Présentation	Atelier de Bamako sur l'établissement d'institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant (Unicef & OIF)	Du 20 au 25 juin 2009 Bamako, Mali
Présentation	Programme de la petite enfance du NBCC – diplômés autochtones.	Le 9 juillet 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Superviseurs du Programme de bien-être à l'enfance, Développement social, Saint John	Le 11 septembre 2009 Saint John (N.-B.)
Activité	Symposium sur les services d'aide sociale à l'enfance des Premières Nations	Les 29 et 30 septembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Conférencier	Comité provincial « On vous tient à cœur », activité concernant les jeunes touchés par la violence familiale	Le 6 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Activité	Prix d'excellence de la fonction publique de l'ombudsman	Le 13 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Sainte-Anne (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Leo Hayes High (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Santé mentale des jeunes	4 ^e conférence annuelle sur la Santé mentale et le traitement des dépendances	Le 29 octobre 2009 Edmundston (N.-B.)
Présentation	“Business Community Anti-Poverty Initiative”	Le 3 novembre 2009 Saint John (N.-B.)
Groupe de spécialistes – le cas d'Ashley Smith	Conférence de l'Institut national de la magistrature	Le 5 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Groupe de spécialistes – Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant	Coalition canadienne pour les droits des enfants	Le 18 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Présentation – Protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Conférence internationale sur les droits de l'enfant, Université d'Ottawa	Le 19 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Activité	Discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse 2009	Le 20 novembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Société John Howard de l'I.-P.-É.	Le 23 novembre 2009 Charlottetown (I.-P.-É.)
Activité	Annonce de la commission d'étude de la réforme du droit relativement à la vie privée des enfants	Le 4 décembre 2009 Fredericton (N.-B.)



Présentation	Réunion du comité du dialogue avec les Autochtones (Représentants des gouvernements provinciaux)	Le 21 décembre 2009
Présentation	Conférence sur le modèle canadien de l'ombudsman au Brésil	Du 18 au 25 janvier 2010 Brésil
Présentation – Enquête sur le bien-être de l'enfance des Premières nations	Union des Indiens du Nouveau-Brunswick	Le 27 janvier 2010 Dieppe (N.-B.)
Présentation	Université du Nouveau-Brunswick	Le 10 février 2010 Fredericton (N.-B.)
Activité	Publication du rapport Main dans la main Assemblée législative du Nouveau-Brunswick	Le 24 février 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rapport Main dans la main	Université de Moncton	Le 9 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation – Enfants ayant des besoins spéciaux	Ministère de l'Éducation	Le 10 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École de droit de l'UNB (Journée carrières)	Le 11 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 16 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 19 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 30 mars 2010 Campbellton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 31 mars 2010 Grand-Sault (N.-B.)

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a participé aux activités suivantes :

Réunion	Date	Lieu
Réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires	Du 6 au 8 mai 2009	Québec (Qc)
Représentants fédéraux de Justice Canada – Tribunal de santé mentale pour les jeunes	Le 15 mai 2009	Ottawa (Ont.)
Réunion nationale pour discuter de la protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Les 20 et 21 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Prix de la FMMF	Le 26 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Association du Nouveau Brunswick pour l'intégration communautaire – Repas	Le 3 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Banquet d'admission au barreau	Le 17 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Séance de consultation pour la jeunesse avec la Commission de la santé mentale du Canada	Le 11 septembre 2009	Moncton (N.-B.)
Congrès AOMF	Du 6 au 10 septembre 2009	Québec (Qc)
Conférence du CCOPDDEJ 2009	Du 21 au 23 septembre 2009	Saskatoon (Sask.)
Temple de la renommée des entreprises du Nouveau-Brunswick - souper	Le 20 octobre 2009	Moncton (N.-B.)
Assemblée générale annuelle de la Coalition sur les droits de l'enfant	Le 18 novembre 2009	Ottawa (Ont.)
Journée mondiale du sida au Nouveau-Brunswick -	Le 1 ^{er} décembre 2009	Fredericton (N.-B.)



Événements et discours

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a donné des présentations lors des activités et des conférences suivantes :

Présentation	Conférence	Date
Conférencier principal	Conférence annuelle sur les partenariats communautaires	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Présentation	Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) de la Chambre des communes	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Conférencier — Rôles et mandats	Réunion annuelle de la Société John Howard du Nouveau-Brunswick	Le 11 juin 2009 Saint-Jean (N.-B.)
Présentation	Atelier de Bamako sur l'établissement d'institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant (Unicef & OIF)	Du 20 au 25 juin 2009 Bamako, Mali
Présentation	Programme de la petite enfance du NBCC – diplômés autochtones.	Le 9 juillet 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Superviseurs du Programme de bien-être à l'enfance, Développement social, Saint John	Le 11 septembre 2009 Saint John (N.-B.)
Activité	Symposium sur les services d'aide sociale à l'enfance des Premières Nations	Les 29 et 30 septembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Conférencier	Comité provincial « On vous tient à cœur », activité concernant les jeunes touchés par la violence familiale	Le 6 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Activité	Prix d'excellence de la fonction publique de l'ombudsman	Le 13 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Sainte-Anne (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Leo Hayes High (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Santé mentale des jeunes	4 ^e conférence annuelle sur la Santé mentale et le traitement des dépendances	Le 29 octobre 2009 Edmundston (N.-B.)
Présentation	“Business Community Anti-Poverty Initiative”	Le 3 novembre 2009 Saint John (N.-B.)
Groupe de spécialistes – le cas d'Ashley Smith	Conférence de l'Institut national de la magistrature	Le 5 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Groupe de spécialistes – Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant	Coalition canadienne pour les droits des enfants	Le 18 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Présentation – Protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Conférence internationale sur les droits de l'enfant, Université d'Ottawa	Le 19 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Activité	Discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse 2009	Le 20 novembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Société John Howard de l'I.-P.-É.	Le 23 novembre 2009 Charlottetown (I.-P.-É.)
Activité	Annonce de la commission d'étude de la réforme du droit relativement à la vie privée des enfants	Le 4 décembre 2009 Fredericton (N.-B.)



Présentation	Réunion du comité du dialogue avec les Autochtones (Représentants des gouvernements provinciaux)	Le 21 décembre 2009
Présentation	Conférence sur le modèle canadien de l'ombudsman au Brésil	Moncton (N.-B.) Du 18 au 25 janvier 2010 Brésil
Présentation – Enquête sur le bien-être de l'enfance des Premières nations	Union des Indiens du Nouveau-Brunswick	Le 27 janvier 2010 Dieppe (N.-B.)
Présentation	Université du Nouveau-Brunswick	Le 10 février 2010 Fredericton (N.-B.)
Activité	Publication du rapport Main dans la main	Le 24 février 2010
Présentation – Rapport Main dans la main	Assemblée législative du Nouveau-Brunswick	Fredericton (N.-B.)
Présentation – Enfants ayant des besoins spéciaux	Université de Moncton	Le 9 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation	Ministère de l'Éducation	Le 10 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École de droit de l'UNB (Journée carrières)	Le 11 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 16 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 19 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 30 mars 2010 Campbellton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 31 mars 2010 Grand-Sault (N.-B.)

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a participé aux activités suivantes :

Réunion	Date	Lieu
Réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires	Du 6 au 8 mai 2009	Québec (Qc)
Représentants fédéraux de Justice Canada – Tribunal de santé mentale pour les jeunes	Le 15 mai 2009	Ottawa (Ont.)
Réunion nationale pour discuter de la protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Les 20 et 21 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Prix de la FMMF	Le 26 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Association du Nouveau Brunswick pour l'intégration communautaire – Repas	Le 3 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Banquet d'admission au barreau	Le 17 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Séance de consultation pour la jeunesse avec la Commission de la santé mentale du Canada	Le 11 septembre 2009	Moncton (N.-B.)
Congrès AOMF	Du 6 au 10 septembre 2009	Québec (Qc)
Conférence du CCOPDDEJ 2009	Du 21 au 23 septembre 2009	Saskatoon (Sask.)
Temple de la renommée des entreprises du Nouveau-Brunswick - souper	Le 20 octobre 2009	Moncton (N.-B.)
Assemblée générale annuelle de la Coalition sur les droits de l'enfant	Le 18 novembre 2009	Ottawa (Ont.)
Journée mondiale du sida au Nouveau-Brunswick -	Le 1 ^{er} décembre 2009	Fredericton (N.-B.)



déjeuner

Réception en l'honneur du Dr Aurel Schofield	Le 4 décembre 2009	Moncton (N.-B.)
Justice Canada (réunion sur les jeunes contrevenants en liberté sous caution et la détention avant procès)	Le 5 mars 2010	Université de Toronto, Toronto (Ont.)
Présentation sur les conflits d'intérêts (Juge Ryan) - dîner de travail	Le 11 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Exposé - chef Noah Augustine Pacey	Le 17 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Réunion de l'ONG sur les Premières nations	Le 25 mars 2010	Montreal (Qc)



Informations financières

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	\$1,279,400	\$1,420,945
Autres services	\$243,000	\$175,774
Fournitures et approvisionnements	\$30,500	\$23,408
Biens et matériel	\$26,100	\$19,388
Contributions et subventions	\$0	\$0
Total	\$1,679,000	\$1,639,624

Employés

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Basque, Lyne	Enquêteuse
Bourque, Annette*	Directrice des services cliniques
Cantin, Francine*	Directrice des services cliniques
Cronkhite, Amy	Adjointe administrative
Daigle, Jennifer	Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guthrie, Janel	Adjointe administrative
Hébert, Sylvie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Jardine, Kathryn	Enquêteuse/ Agente juridique
LeBlanc, Mélanie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Levesque, Marie-Josée*	Enquêteuse
Murray, Jennifer*	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique
Woods, Marcelle*	Directrice des services cliniques

* Temps partiel

*Partie de l'année



déjeuner

Réception en l'honneur du Dr Aurel Schofield	Le 4 décembre 2009	Moncton (N.-B.)
Justice Canada (réunion sur les jeunes contrevenants en liberté sous caution et la détention avant procès)	Le 5 mars 2010	Université de Toronto, Toronto (Ont.)
Présentation sur les conflits d'intérêts (Juge Ryan) - dîner de travail	Le 11 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Exposé - chef Noah Augustine Pacey	Le 17 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Réunion de l'ONG sur les Premières nations	Le 25 mars 2010	Montreal (Qc)



Informations financières

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	\$1,279,400	\$1,420,945
Autres services	\$243,000	\$175,774
Fournitures et approvisionnements	\$30,500	\$23,408
Biens et matériel	\$26,100	\$19,388
Contributions et subventions	\$0	\$0
Total	\$1,679,000	\$1,639,624

Employés

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Basque, Lyne	Enquêteuse
Bourque, Annette*	Directrice des services cliniques
Cantin, Francine*	Directrice des services cliniques
Cronkhite, Amy	Adjointe administrative
Daigle, Jennifer	Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guthrie, Janel	Adjointe administrative
Hébert, Sylvie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Jardine, Kathryn	Enquêteuse/ Agente juridique
LeBlanc, Mélanie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Levesque, Marie-Josée*	Enquêteuse
Murray, Jennifer*	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique
Woods, Marcelle*	Directrice des services cliniques

* Temps partiel

*Partie de l'année



Loi sur l'ombudsman

Sous le régime de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman effectue des enquêtes indépendantes et confidentielles en réponse aux plaintes déposées par des particuliers concernant des problèmes administratifs mettant en cause des ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes associés, comme les districts scolaires, les régies régionales de la santé et les municipalités.

STATISTIQUES 2009/2010

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,868 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2009-2010.

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la *Loi* établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

Plaintes déposées en vertu de la loi sur l'ombudsman

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres autorités relevant du gouvernement provincial que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Enquêtes

Conformément à la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et confidentielles sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.



Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Établissements correctionnels

Le paragraphe 13(4) de la *Loi sur l'Ombudsman* établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des questions d'ordre administratif.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions. L'article 12 de la *Loi sur l'Ombudsman* confère à l'ombudsman le pouvoir d'enquêter sur les plaintes « portant sur les questions d'ordre administratif » ce que les tribunaux ont interprété de façon libérale afin d'inclure toute question autre que les questions traitées par les cours ou l'Assemblée législative.



Ainsi lorsque une plainte surgit où il y a une allégation d'agression l'Ombudsman exerce sa discrétion de ne pas enquêter et réfère plutôt le plaignant aux services policiers appropriés.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la *Loi sur l'Ombudsman*, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais. Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Statistiques 2009/2010

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 790 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.

Loi sur la Fonction publique

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, l'ombudsman a eu la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique. En décembre 2009 de nouvelles modifications à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur qui ont eu l'effet de réduire de façon importante le mandat de l'ombudsman sous cette loi.

La *Loi sur la Fonction publique* conférait auparavant à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la *Loi* prévoyait que l'ombudsman entendrait les appels déposés par des employés relativement à

Statistiques 2009/2010

En tout, 21 dossiers ont été ouverts en 2009/2010 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.



des nominations et enquêterait sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'auraient pas qualité d'employé.

Il était possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la *Loi*, le Bureau devait entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

Appels et plaintes déposés en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique* visait essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel faisait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permettait aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés pouvaient soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils pouvaient aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La *Loi* prévoyait des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel était accueilli, l'ombudsman refusait ou révoquait la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* avait pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permettait au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la *Loi* servaient également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus devaient, en vertu de la *Loi*, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils n'étaient pas satisfaits des motifs invoqués, ils pouvaient déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la *Loi*.

L'ombudsman n'avait pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il concluait que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses



Ainsi lorsque une plainte surgit où il y a une allégation d'agression l'Ombudsman exerce sa discrétion de ne pas enquêter et réfère plutôt le plaignant aux services policiers appropriés.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la *Loi sur l'Ombudsman*, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais. Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Statistiques 2009/2010

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 790 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.

Loi sur la Fonction publique

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, l'ombudsman a eu la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique. En décembre 2009 de nouvelles modifications à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur qui ont eu l'effet de réduire de façon importante le mandat de l'ombudsman sous cette loi.

La *Loi sur la Fonction publique* conférait auparavant à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la *Loi* prévoyait que l'ombudsman entendrait les appels déposés par des employés relativement à

Statistiques 2009/2010

En tout, 21 dossiers ont été ouverts en 2009/2010 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.



des nominations et enquêterait sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'auraient pas qualité d'employé.

Il était possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la *Loi*, le Bureau devait entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

Appels et plaintes déposés en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique* visait essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel faisait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permettait aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés pouvaient soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils pouvaient aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La *Loi* prévoyait des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel était accueilli, l'ombudsman refusait ou révoquait la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* avait pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permettait au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la *Loi* servaient également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus devaient, en vertu de la *Loi*, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils n'étaient pas satisfaits des motifs invoqués, ils pouvaient déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la *Loi*.

L'ombudsman n'avait pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il concluait que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses

conclusions, il pouvait soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

Statistiques 2009/2010

En tout, **21** dossiers ont été ouverts en 2009/2010 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Voici les résultats des appels : un appel a été rejeté et l'autre appel a été retiré. Dans le cas de l'appel qui a été rejeté, on a recommandé au gouvernement de toujours suivre de façon uniforme la loi applicable à la liste d'admissibilité. Le gouvernement a par la suite adopté cette recommandation.

Il y a également eu **deux** demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi* et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Il y a eu **neuf** enquêtes en vertu de l'article 33 de la *Loi*. Une enquête sur l'article 33 a donné lieu à une recommandation de révoquer une nomination, ce que le gouvernement a accepté de faire. **Cinq** enquêtes ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées et **trois** ont abouti à la prestation d'éclaircissements. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*.

En outre, **trois** enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Cinq dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.

Des modifications ont été apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en 2009-2010. On peut les résumer en disant qu'elles ont simplifié le processus de plaintes pour les employés et la population. Le processus révisé est présumé imposer aux ministères une plus grande obligation de rendre compte puisqu'ils ont maintenant la responsabilité légiférée de fournir des explications et des commentaires aux candidats non retenus.

L'Ombudsman n'a plus de compétence générale d'enquête pour veiller à la bonne application de la loi. La procédure d'enquête sur plainte est abolie et les appels ne sont désormais accessibles qu'aux seuls employés de la fonction publique et seulement pour des allégations de favoritisme.

Loi sur le droit à l'information

La *Loi sur le droit à l'information* a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La *Loi* était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La *Loi* a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.



Dans le cadre de la *Loi sur le droit à l'information*, l'ombudsman doit, comme il est décrit dans le Règlement de la *Loi*, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours, sur le refus, de la part de tous les ministères et organismes gouvernementaux, de communiquer les renseignements aux citoyens.

Renvois en application de la Loi sur le droit à l'information

En application de la *Loi sur le droit à l'information*, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre compétent, comme il est défini dans la *Loi*. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Statistiques 2009/2010

Au cours de l'année 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*.

l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

Habituellement, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou des exemplaires des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour en faciliter la consultation lorsqu'il s'agit de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la *Loi sur le droit à l'information* définit un document comme suit : « toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement ».

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exempte de publication en application de la *Loi sur le droit à l'information*, il est recommandé au ministre de publier l'information conformément à la *Loi*.

La *Loi* ne prévoit aucun droit d'accès à l'information qui tombe dans les catégories énumérées à titre d'exceptions à l'article 6 de la *Loi*.



Statistiques pour 2009-2010

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes concernant le refus ou l'absence de réponse à une demande de divulgation d'information à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau de l'ombudsman a effectué 20 révisions, qui ont donné lieu à des recommandations, et a également transmis de l'information d'ordre général à des personnes qui demandaient des conseils au sujet de la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Les recours à l'ombudsman ont découlé de demandes d'information dans un large éventail de domaines, tels que les autorisations de transporter des armes à feu dans la province, les rapports de laboratoires médicaux concernant des patients ayant reçu un diagnostic de cancer, les paiements faits à une entreprise privée par le gouvernement, les communications ministérielles avec des consultants, et l'information relative à l'hospitalisation et à l'admission d'une personne, et qui n'est pas incluse dans ses dossiers médicaux. Conformément aux tendances récentes, un certain nombre de demandes ont été déposées par des avocats au nom de leurs clients et par des médias.

Les recommandations portaient sur des enjeux nouveaux, comme l'obligation formelle imposée aux organismes publics de traiter les demandes d'information comme étant des demandes en vertu de la *Loi* lorsque cela peut être raisonnablement fait, et l'application de l'exemption applicable aux renseignements personnels prévue pour les renseignements commerciaux. Considérant le fait que la *Loi* s'est récemment appliquée à un certain nombre d'organismes publics, les recommandations ont également mis en évidence la nécessité que les organismes publics connaissent et agissent dans le respect de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Les recommandations formulées cette année portaient également sur des préoccupations persistantes, dont les délais de réponse aux demandes d'information, l'obligation de faire des recherches adéquates pour trouver les documents pertinents, la portée des dispositions prévoyant des exemptions pour les avis transmis au ministre et pour le secret professionnel de l'avocat, ainsi que notre appel répété aux organismes publics à inclure, dans leurs réponses aux demandes d'information, un index permettant de trouver tous les documents pertinents et indiquant toutes les dispositions prévoyant une exemption qui sont invoquées pour ne pas divulguer l'information. Le fait d'ajouter un index permettrait aux organismes publics de donner des réponses plus compréhensibles qui amélioreraient la transparence et la reddition de comptes.

Activités en 2009-2010

En juin 2009, notre bureau a une fois de plus prêté son concours à l'organisation et à la présentation du cinquième Atelier annuel dans la région des Maritimes sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, à Halifax en Nouvelle-Écosse. L'activité d'un jour comprenait des présentations et des ateliers avec des experts de premier plan à l'échelle locale et nationale dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection



des renseignements personnels. L'activité a attiré un grand nombre de participants, qui ont apprécié leur journée. Nous allons continuer à participer à l'organisation de l'atelier de l'an prochain, qui aura lieu à Halifax en juin 2010.

En septembre 2009, notre bureau a également participé à la quatrième Semaine canadienne du droit à l'information avec d'autres bureaux canadiens de commissaires au droit à l'information et à la protection de la vie privée. Les activités de la semaine comprenaient des forums publics sur les renseignements personnels sur la santé et le droit à l'information et la participation du public, un atelier destiné aux coordonnateurs du droit à l'information, une session de formation juridique permanente donnée par la section de droit municipal de la division du Nouveau-Brunswick de l'Association du Barreau canadien et qui portait sur la nouvelle *Loi sur le droit à l'information* s'appliquant aux organismes municipaux, ainsi que la première soirée cinéma dans le cadre de la Semaine néo-brunswickoise du droit à l'information. La tenue de ces activités a eu lieu en collaboration avec la Faculté de droit de l'UNB, CBC New Brunswick, le Bureau du Conseil exécutif et l'Université du Nouveau-Brunswick.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP) en 1998. La Loi a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er avril 2001.

Comme la *Loi sur le droit à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* confère au Bureau de l'ombudsman la fonction de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en application de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et leur droit au traitement confidentiel de leurs renseignements personnels. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La *Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette *Loi* n'aborde pas toutefois les questions de protection des renseignements personnels, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

2009/2010 Statistiques

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes de renseignements mettant en cause la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'instar de la *Loi sur la protection des*



renseignements personnels et les documents électroniques, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Nouveau-Brunswick donne une autorisation législative aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le Code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la *Loi* consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non un pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires contre un organisme public.

PLAINTES EN APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire une enquête sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit chargé d'enquêter sur les plaintes déposées en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il incombe aux ministères et aux organismes du gouvernement de gérer les renseignements personnels en conformité avec la *Loi*.

Statistiques pour 2009-2010

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes en lien avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons reçu des plaintes portant sur différentes préoccupations et violations liées à la protection de la vie privée. Le Bureau de l'ombudsman a mené des enquêtes à la suite de plaintes de violations présumées, ainsi que de violations déclarées par les organismes publics eux-mêmes. Le Bureau a également transmis de l'information d'ordre général à des personnes qui demandaient des conseils au sujet de droits particuliers à la vie privée. Certaines de ces demandes concernaient des préoccupations en matière de vie privée à l'échelle municipale et des enjeux liés à l'emploi dans le secteur privé, qui ne relèvent pas du champ d'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mettant en évidence des lacunes importantes dans la réglementation en matière de protection de la vie privée au Nouveau-Brunswick.

Les recours à l'ombudsman comprenaient des plaintes et des violations déclarées par les organismes publics eux-mêmes et se rapportant à des dispositifs de stockage électronique égarés ou perdus et à l'envoi de renseignements sensibles ou personnels à la mauvaise adresse postale ou de courriel ou au mauvais numéro de télécopieur. La vaste majorité des violations de cette nature étaient non intentionnelles et étaient le fruit d'erreurs humaines; la meilleure façon de les traiter repose sur la formation et la sensibilisation aux obligations et aux politiques en matière de vie privée.

Le Bureau a également reçu des plaintes contre un employé d'un organisme public au sujet d'un accès sans autorisation à des renseignements sensibles relatifs à un tiers, ainsi qu'à l'accès non autorisé et la divulgation subséquente de renseignements personnels sensibles. Les violations de ce type découlent du manque de sensibilité ou du mépris flagrant de l'employé à



l'égard des obligations des organismes publics en matière de vie privée, ce qui met en évidence la nécessité de former et de sensibiliser aux questions de vie privée les employés à tous les échelons. Ces violations soulignent également l'importance que les employés comprennent les conséquences de ce genre de violations intentionnelles, car la mauvaise utilisation intentionnelle ou volontaire des renseignements personnels relatifs à une autre personne peut constituer un motif de congédiement.

Activités en 2009/2010

La province continue à investir énormément dans le développement du dossier médical électronique (DME), et l'ombudsman a participé au travail de planification à l'échelle provinciale, ainsi que dans le cadre du Forum sur la confidentialité organisé par Inforoute Santé du Canada. Le Bureau continue également à soutenir activement des liens plus forts et le travail consultatif entre les bureaux de commissaires au droit à la protection de la vie privée dans la région de l'Atlantique, à l'échelle nationale et internationale au sein de la Francophonie, ainsi que dans le cadre du Forum des autorités compétentes en matière de protection des données.

Au début de 2009, les défenseurs des enfants et des jeunes et les commissaires à la vie privée des provinces et territoires du Canada ont créé le Groupe de travail sur la protection des renseignements personnels des enfants en ligne, dans le but de discuter de nouvelles normes législatives permettant de mieux protéger la vie privée des enfants lorsqu'ils naviguent sur Internet, à la lumière des différentes formes d'exploitation en ligne, y compris le leurre, les images numériques présentant des scènes de pédophilie et l'exploitation sexuelle en ligne. En mai 2009, l'ombudsman, en sa capacité de défenseur des enfants et de la jeunesse, a organisé un séminaire de deux jours à Fredericton à l'intention des membres du Groupe de travail, des chercheurs à l'échelle locale et nationale et des organismes à but non lucratif, afin de discuter et de cerner les possibilités de solutions sur le plan législatif. À la suite du séminaire, le défenseur des enfants et de la jeunesse a joué un rôle de premier plan dans la rédaction d'un document de travail intitulé *Il devrait y avoir une loi : les sauts périlleux de la vie privée des enfants au 21^e siècle*. Le document, dont le lancement a coïncidé avec la Journée nationale de l'enfant le 20 novembre 2009, explore la nature des préjudices auxquels s'exposent les enfants dans le monde en ligne, ainsi que certaines propositions de réforme législative.

Le gouvernement provincial a donné une réponse immédiate et enthousiaste au rapport. Puis, en décembre 2009, le ministre de la Justice, Michael Murphy, a demandé la création d'un groupe de travail conjoint réunissant le gouvernement et le défenseur des enfants et de la jeunesse dans le but d'explorer les propositions présentées dans le document de travail. Le groupe de travail a commencé à se réunir en janvier 2010 et prévoit remettre un rapport au gouvernement et au défenseur des enfants et de la jeunesse en juin 2010.



Les changements aux lois du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels

Des progrès législatifs continus dans les domaines du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels ont pu être avancés au cours de l'année 2009-2010. Le projet de loi 82, intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, déposé en juin 2008, prévoit un champ d'application plus vaste s'étendant à un large éventail d'organismes publics, aux municipalités et aux universités, et crée un poste de commissaire indépendant à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Le projet de loi est mort au feuilleton en novembre 2008, après que les consultations publiques menées par le Comité permanent de modification des lois, établi par l'Assemblée législative, ont mis en évidence un certain nombre d'imperfections.

En mai 2009, le gouvernement a présenté le projet de loi 89, intitulé *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, qui a été adopté le 19 juin 2009. La proclamation est en suspens. La nouvelle loi incorpore plusieurs préoccupations essentielles soulevées lors du processus de consultations publiques sur le projet de loi 82. Les principales améliorations comprennent une période plus courte de révision législative, ramenée à quatre ans, une définition et une portée plus larges de ce qui constitue un « organisme public », une clause dérogatoire plus étendue dans l'intérêt public et aucun droit exigible pour l'accès aux renseignements personnels qui concernent le demandeur. L'ombudsman demeure préoccupé par le fait que la *Loi* accorde une exclusion générale aux documents relatifs aux contentieux relevant du procureur général, que la disposition sur l'objet de la *Loi* ne précise pas adéquatement le droit à l'information, et que la *Loi* ne contient pas une clause dérogatoire générale dans l'intérêt public. Nous espérons que ces préoccupations seront abordées lors de la révision législative qui doit avoir lieu quatre ans après la proclamation de la *Loi*.

Le gouvernement a également présenté en mai 2009 une loi attendue depuis longtemps et portant particulièrement sur les renseignements personnels sur la santé. Le projet de loi 88, intitulé *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, a été adopté le 19 juin 2009, et il est également en attente d'une proclamation. La nouvelle loi représente une composante clé de l'évolution vers les dossiers médicaux électroniques (DME) et crée un régime distinct d'accès et de protection des renseignements personnels sur la santé, qui permettra un accès plus large et une compréhension plus vaste des renseignements personnels sur la santé d'une personne. La *Loi* accorde à la personne qui le souhaite un droit d'accéder et de demander des corrections à ses propres dossiers médicaux personnels détenus, entre autres, par des organismes publics, des fournisseurs de soins de santé, des établissements de santé, des laboratoires et des foyers de soins.

Les deux nouvelles lois sont actuellement en attente de proclamation, et le bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, le nouvel organisme de surveillance auquel l'actuel mandat de l'ombudsman sera transféré, n'a pas encore été établi. Nous prévoyons que ces démarches auront lieu au milieu de l'année 2010.



Comme nous prévoyons que 2010 sera la dernière année où nous agirons à titre d'organisme de surveillance en matière de droit à l'information, j'aimerais profiter de l'occasion pour mettre l'accent sur le rôle fondamental que joue le droit à l'information en encourageant les citoyens à participer et à être bien informés et en faisant la promotion d'une démocratie transparente et responsable. La technologie change de jour en jour et, lorsque c'est possible, les organismes publics doivent adopter ces progrès afin d'améliorer les services publics et de maintenir leurs relations avec le public. De même, les organismes publics doivent adapter leur conception des processus de droit à l'information, qui sont en grande partie réactifs, fondés sur des documents papier et concentrés sur la non-divulgation selon une interprétation et une application en expansion des dispositions prévoyant des exemptions. La mise sur pied d'un processus répondant mieux aux demandes, dynamique et concentré sur la divulgation, répondrait mieux aux réalités de la gouvernance à l'ère de l'information électronique, et incarnerait mieux l'esprit qui anime les principes relatifs au droit à l'information.

L'ombudsman est chargé de ce mandat depuis plusieurs années et s'est démené avec des ressources très maigres et limitées, alors qu'il devait faire face à une importante augmentation du nombre de demandes et des activités de révision. Considérant que ce mandat constitue un mécanisme essentiel en matière de reddition de comptes et représente une pierre angulaire de la démocratie, nous espérons que le nouveau bureau du commissaire bénéficiera des ressources suffisantes pour lui permettre de s'acquitter de son rôle de sauvegarde et de protection du droit à l'information gouvernementale.



Statistiques 2009/2010

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,325 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2009-2010. De ce nombre, 1,838 relevaient de la compétence du Bureau; 1,094 étaient des questions et des demandes de renseignements et 393 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 241 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*.
- Le Bureau de l'ombudsman a mené 20 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.
- En 2009-2010, nous avons ouvert 21 dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ce qui comprenait deux appels invoquant l'article 32 de la *Loi*. Dans le cas d'un appel qui a été rejeté, nous avons recommandé au gouvernement de toujours suivre de façon uniforme la loi applicable à la liste d'admissibilité. Le gouvernement a par la suite adopté cette recommandation. Deux demandes ont été présentées en vertu de l'article 32 de la *Loi* pour obtenir de l'information ou un éclaircissement.
- Par ailleurs, neuf enquêtes ont été entamées en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*. L'une d'entre elles a entraîné la recommandation de révoquer une nomination, ce que le gouvernement a accepté de faire. Cinq des enquêtes relatives à l'article 33 n'étaient pas fondées et trois nécessitaient tout simplement de fournir des explications.
- Enfin, trois enquêtes ont porté sur des emplois occasionnels dans la fonction publique.
- Cinq enquêtes générales ont également été menées en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.
- En 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes de renseignements concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 790 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.



Genres de plaintes par ministère

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2009/2010. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Questions de santé	2008/2009	2009/2010
Aggression/Injures-physiques, sexuelles, etc.	4	10
Soins dentaires	18	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	3
Appareils médicaux	11	5
Traitements médicaux	4	11
Santé mentale	7	4
Physiothérapie	-	1
Ordonnances demandées ou refusées	62	50
Demande pour aller à l'hôpital	24	10
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	44	39
Régime alimentaire spécial	10	11
Menace de suicide	2	1
Total partiel	188	154
Conditions de détention		
Propreté	27	20
Vêtements et literie	21	33
Nourriture	25	29
Chauffage et ventilation	10	-
Entretien et réparations	14	5
Surpeuplement	14	6
Total partiel	111	93
Abandonné par le détenu		
Administration	12	17
Admission-sortie	6	14
Classification ou transferts	-	1
Plaintes portant sur le personnel	52	32
Contrebande	5	4
Correspondance	4	3
Cour	22	8
Mesures disciplinaires	8	3
Aide juridique	41	36
	4	4



Libération conditionnelle	2	2
Biens personnels des détenus	40	34
Placement à l'intérieur de l'institution	26	39
Probation	1	1
Priviléges relatifs aux programmes	10	14
Loisirs	16	17
Demande de détention à domicile	5	7
Formulaires de demande	7	9
Requêtes pour articles refusés	14	22
Ségrégation	22	28
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	8	7
Langues officielles	3	2
Usage du tabac	-	1
Conduite du personnel	38	40
Emploi du téléphone	35	26
Programme de mise en liberté provisoire	3	7
Menacé par la présence d'autres détenus	4	9
Moyens de contention utilisés	2	2
Violence verbale ou jurons	2	5
Priviléges de visites	27	16
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>123</u>	<u>133</u>
Total partiel	544	543
Total	843	790

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2008/2009	2009/2010
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	4
Services des coroners	1	-
Mesures d'urgence	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	7	
Permis et licences	11	17
Services aux victimes	-	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>13</u>	<u>24</u>
Total	35	50



ÉTAT DES FAITS DÉVELOPPEMENT SOCIAL

	2008/2009	2009/2010
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	15	16
Retards	7	7
Refus	28	26
Suppression ou réduction	45	48
Critères d'admissibilité	32	25
Besoins à long terme	12	6
Remboursements	3	9
Total partiel	142	137
Unités de logement		
Disponibilité	29	31
Évictions	7	10
Inspections	3	9
Réparations	8	37
Droit des locataires	10	9
Transferts	11	6
Total partiel	68	102
Administration	10	9
Adoptions	11	16
Commission d'appel	4	1
Processus d'appel	3	1
Appareils ménagers/meubles	-	-
Enfants à besoins spéciaux	1	-
Plaintes portant sur le personnel	20	14
Plaintes reliées à l'emploi	8	3
Carte d'assistance médicale	12	28
Supplément au chauffage	4	7
Prêts et subventions au logement	15	27
Questions médicales	3	6
Foyers de soins/Établissements résidentiels	26	29
Services de protection	102	106
Formation et programmes de travail	-	-
Transports	6	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	92	72
Total	527	562



SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE		
	2008/2009	2009/2010
Services – traitement des dépendances	4	2
Administration	4	1
Ambulance	2	3
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Services extra-mural	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Assurance-maladie	11	11
Santé mentale	17	11
Permis et licences	1	2
Services de placement	1	-
Santé publique	8	11
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	-
Statistiques de l'état civil	1	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>24</u>
Total	69	68

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ		
	2008/2009	2009/2010
Administration	3	2
Admission	3	-
Plaintes portant sur le personnel	8	2
Plaintes reliées à l'emploi	7	3
Services extra-mural	-	1
Services de santé mentale	4	1
Traitements	7	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>14</u>
Total	46	24



**COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE
L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL**

	2008/2009	2009/2010
Indemnisation		
Montant ou calcul	8	7
Suppression ou réduction	14	26
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>1</u>	<u>5</u>
Total partiel	23	38
Administration	5	5
Tribunal d'appel	5	4
Prestations – Retards	-	-
Demande refusée	13	4
Plaintes portant sur le personnel	9	-
Admissibilité	1	2
Évaluation des compétences	3	2
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Santé et sécurité	-	2
Paiement de services médicaux	3	4
Réadaptation médicale	2	2
Incapacité partielle permanente	1	1
Demande pour formation	1	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>20</u>	<u>27</u>
Total	87	95

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2008/2009	2009/2010
Administration	3	1
Plaintes portant sur le personnel	2	4
Plaintes reliées à l'emploi	6	1
Assurances	-	2
Pensions alimentaires et ordonnances	28	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>23</u>	<u>18</u>
Total	62	34



ÉDUCATION

	2008/2009	2009/2010
Accès au terrain de l'école	-	1
Accès aux dossiers scolaires	1	2
Administration	2	2
Processus d'appel	-	1
Intimidation	2	3
Enfants à besoins spéciaux	6	9
Plaintes portant sur le personnel	6	-
Programme d'études et tests	3	-
Plaintes reliées à l'emploi	3	2
Programme d'immersion en français	181	3
Enseignement à domicile	2	1
Transfert d'élève	1	1
Suspensions	4	3
Transports	3	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>12</u>
Total	229	44

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2008/2009	2009/2010
Administration	1	2
Facturation et calculs	4	16
Demandes en dommages-intérêts	1	-
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Débranchement	6	28
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Calendrier des paiements	4	8
Dépôts de garantie	-	2
Plaintes relatives aux services	3	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>21</u>
Total	33	84



TRANSPORTS		2008/2009	2009/2010
Accès et droit de passage	1	3	
Administration	-	-	
Plaintes portant sur le personnel	-	2	
Demandes en dommages-intérêts	8	2	
Plaintes reliées à l'emploi	16	6	
Procédures d'expropriation	-	2	
Panneaux routiers	-	-	
Problèmes de propriété	4	6	
Entretien des chemins et des ponts	5	4	
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>11</u>	<u>10</u>	
Total	45	35	

MUNICIPALITÉS		2008/2009	2009/2010
Administration	2	4	
Plaintes portant sur le personnel	-	2	
Plaintes reliées à l'emploi	-	1	
Expropriation	1	1	
Arrêtés municipaux	6	-	
Permis et licences	2	1	
Protection des renseignements personnels	1	2	
Propriétés	5	5	
Droit à l'information	1	2	
Route – rues	-	-	
Services	1	2	
Eau et égouts	1	7	
Zonage	2	1	
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>13</u>	
Total	29	41	

ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2008/2009	2009/2010
Administration	5	7
Districts de services locaux	4	9
Permis et licences	3	-
Requête	-	-
Pollution	1	1
Pollution – qualité de l'air	-	-
Litiges au sujet des biens	2	-
Eau et égouts	1	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>6</u>	<u>16</u>
Total	22	33

SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

	2008/2009	2009/2010
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Permis et licences	6	18
Évaluation foncière	14	6
Évaluation foncière – procédures d'appel	6	1
Bureau d'évaluation - procédures	5	1
Médiateur des loyers	7	29
Statistiques de l'état civil	2	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>29</u>	<u>11</u>
Total	65	71



CENTRE HOSPITALIER RESTIGOUACHE

	2008/2009	2009/2010
Administration	-	1
Admission - sortie	4	2
Classification ou transfert	-	1
Plaintes portant sur le personnel	6	9
Aide juridique	-	1
Traitements médicaux	3	7
Services de santé mentale	7	1
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	-	2
Aggression sexuelle	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>25</u>	<u>16</u>
Total	45	41

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2008/2009	2009/2010
Administration	-	2
Collèges communautaires – procédures d'admission	-	2
Collèges communautaires – autres	5	5
Collèges communautaires – programmes	1	1
Collèges communautaires – évaluation	1	1
Plaintes portant sur le personnel	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	6
Programmes d'emploi	2	1
Subventions-prêts	-	5
Permis – Licences - Diplômes	-	1
Prêts étudiants	8	14
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>4</u>
Total	29	45



RESSOURCES NATURELLES		
	2008/2009	2009/2010
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Terres de la Couronne - Bail	1	3
Plaintes reliées à l'emploi	6	
Expropriation	-	2
Permis et licences	1	2
Propriétaire de terrain	1	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	5	4
Total	16	12

DISTRICTS SCOLAIRES		
	2008/2009	2009/2010
Accès au terrain de l'école	-	1
Accès aux dossiers scolaires	3	1
Administration	2	2
Processus d'appel	-	-
Enfants à besoins spéciaux	15	12
Fermeture d'écoles	1	1
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Plaintes reliées à l'emploi	9	8
Programme d'immersion en français	3	-
Enseignement à domicile	1	2
Services de protection	1	1
Suspensions	4	8
Transports	-	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	17	28
Total	60	68

TABLEAU STATISTIQUE 2009/2010

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2009/2010

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	28	5	1	12	5	5
Environnement et Gouvernements locaux	25	-	-	13	6	6
Développement social	442	60	4	192	100	86
Santé et Mieux-être	38	8	1	16	6	7
Justice	24	4	1	9	6	4
Municipalités	25	1	2	10	5	7
Société d'énergie du N.-B.	63	21	-	19	7	16
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	24	3	-	9	5	7
Sécurité publique	724	85	4	369	153	113
Régies régionales de la Santé	19	1	1	13	1	3
Le Centre Hospitalier Restigouche	34	2	-	21	3	8
Districts scolaires	43	11	3	22	1	6
Services Nouveau-Brunswick	40	4	-	13	9	14
Transports	23	3	-	11	4	5
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	79	8	1	48	8	14
Autres**	46	6	2	22	11	5
Total	1,677	222	20	799	330	306

* Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2009/2010.

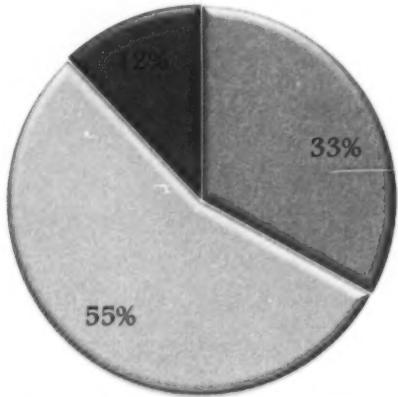
***241 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.



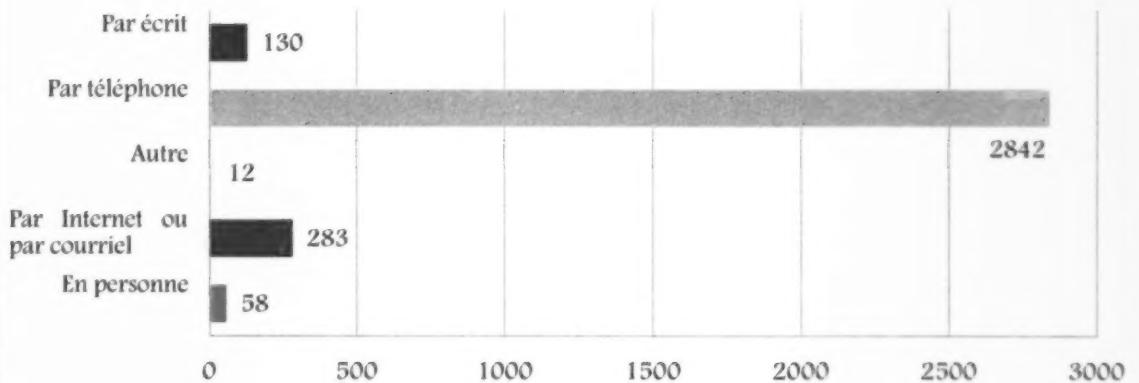
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

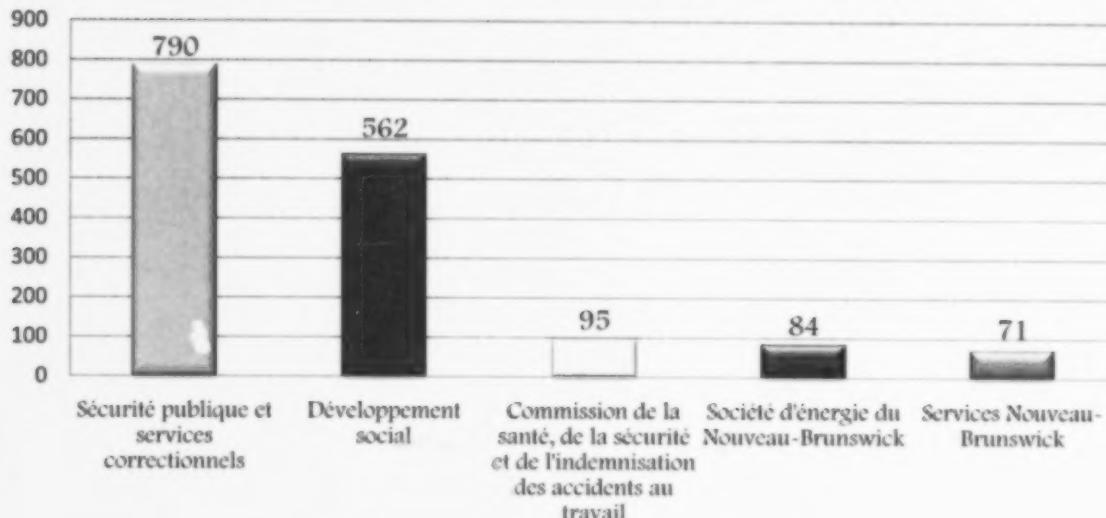
■ Questions et demandes d'information ■ Appels/Plaintes ■ Plaintes hors compétence



PLAINTES REÇUES, SELON LE MODE DE RÉCEPTION



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DES PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES

